

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



Chiquimula, Guatemala, Abril de 2016

UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

Monografía de investigación

Estudio sobre la percepción de la calidad de vida estudiantil en la  
carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de  
Oriente -CUNORI-

Trabajo de graduación

Sometido a consideración del Honorable Consejo Directivo

Por

Lisandro González Sosa

Al conferírsele el título de

ADMINISTRADOR DE EMPRESAS

En el grado académico de

LICENCIADO

CHQUIMULA, GUATEMALA, ABRIL DE 2016

**UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA  
CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE  
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**



**RECTOR**  
**Dr. CARLOS GUILLERMO ALVARADO CEREZO**

**CONSEJO DIRECTIVO**

Presidente:	M.Sc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera
Representante de Profesores:	M.Sc. José Leonidas Ortega Alvarado
Representante de Profesores:	Lic. Zoot. Mario Roberto Suchini Ramírez
Representante de Graduados:	Lic. Zoot. Oscar Augusto Guevara Paz
Representante de Estudiantes:	Br. Carla Marisol Peralta Lemus
Representante de Estudiantes:	PAE. Alberto José España Pinto
Secretaria:	Licda. Marjorie Azucena González Cardona

**AUTORIDADES ACADÉMICAS**

Coordinador Académico:	Ing. Agr. Edwin Filiberto Coy Cordón
Coordinador de Carrera	Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo

**ORGANISMO COORDINADOR DE TRABAJOS DE GRADUACIÓN**

Presidente: Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo  
Secretario: Licda. Eduina Aracely Linares Ruiz  
Vocal: Ester Palacios Castañeda

**TERNA EVALUADORA**

Licda. Rosaura Isabel Cárdenas Castillo  
Licda. Eduina Aracely Linares Ruiz  
M.A. Claudia Verónica Pérez Aguirre

Chiquimula, 1 de marzo de 2016

Señores:

Miembros del Consejo Directivo  
Centro Universitario de Oriente-CUNORI-  
Universidad de San Carlos de Guatemala  
Chiquimula, ciudad

Respetables señores:

En cumplimiento con lo establecido por los estatutos de la Universidad de San Carlos de Guatemala y el Centro Universitario de Oriente, presento a consideración de ustedes, el trabajo de graduación titulado "ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA ESTUDIANTIL EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PLAN DIARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE -CUNORI-"

Como requisito previo a optar el título profesional de Administrador de Empresas en el grado de Licenciado.

Atentamente

"ID Y ENSEÑAD A TODOS"



Lisandro González Sosa  
Estudiante  
Carné: 9940224

Chiquimula, Marzo 28 de 2016

**MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera**  
**Director**  
**Centro Universitario de Oriente -CUNORI-**  
**Chiquimula**

**MSc. Galdámez Cabrera:**

Para su conocimiento y efectos consiguientes, me permito informarle que procedí a asesorar al estudiante: **LISANDRO GONZALEZ SOSA** carné **199940224**, quien realizó la investigación denominada **“ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA ESTUDIANTIL EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PLAN DIARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI- “**.

El estudiante **GONZALEZ SOSA**, se encuentra inscrito en la Carrera de Administración de Empresas -Plan Diario-, y a mi criterio, los resultados de dicha investigación si cumplen con los requisitos establecidos por el Normativo de Trabajos de Graduación aprobado por la carrera.

En consideración a lo anterior, me permito recomendar que se autorice la impresión del documento, para el consecuente Examen Público de Graduación Profesional.

Atentamente,

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



**Licda. Ester Palacios**  
**Asesora Principal**

**cc. Archivo**  
**/mts**

**FORMACIÓN DE LÍDERES**  
**EMPRESARIALES**



**D-TG-AE-028/2016**

EL INFRASCRITO DIRECTOR DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE DE LA UNIVERSIDAD DE SAN CARLOS DE GUATEMALA, POR ESTE MEDIO HACE CONSTAR QUE: Conoció el Trabajo de Graduación que efectuó el estudiante **LISANDRO GONZÁLEZ SOSA** titulado “ESTUDIO SOBRE LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE VIDA ESTUDIANTIL EN LA CARRERA DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS PLAN DIARIO DEL CENTRO UNIVERSITARIO DE ORIENTE –CUNORI–”, trabajo que cuenta con el aval de su Asesor y del Organismo Coordinador de Trabajos de Graduación, de la carrera de Administración de Empresas. Por tanto, la Dirección del CUNORI con base a las facultades que le otorga las Normas y Reglamentos de Legislación Universitaria **AUTORIZA** que el documento sea publicado como **Trabajo de Graduación** a Nivel de Licenciatura, previo a obtener el título de **ADMINISTRADOR DE EMPRESAS**.

Se extiende la presente en la ciudad de Chiquimula, a catorce de abril de dos mil dieciséis.

**“ID Y ENSEÑAD A TODOS”**



MSc. Nery Waldemar Galdámez Cabrera  
**DIRECTOR**  
**CUNORI - USAC**



## ACTO QUE DEDICO

**A DIOS:**

A Él sea la Honra y la Gloria.

**A MIS PADRES:**

Víctor Raúl González Barillas y Julia Sosa Quin, gracias por darme la vida y seguir iluminándome desde el cielo.

**A MIS HERMANAS Y  
HERMANO:**

Nora Thelma, Sandra Janeth, Chiqui Ana, Nury Odeth y Edwin Rudy

**A MI AMADA ESPOSA:**

Gloria Consuelo Zúñiga Portillo.  
**Especialmente**, gracias por ese apoyo y el amor que me brindas, Dios te bendiga.

**A MIS HIJOS E HIJAS:**

Que este logro sea ejemplo de superación para ellos y ellas, que con humildad se sientan orgullosos y comprendan el tiempo que no les dediqué, los amo mis tesoros.

**A MIS SOBRINOS:**

Gary, Kevin, Wendy, Rudy, Gregory, Bryan, Siboney, Marlin, Monica, George, Erick, Julia, Montserrat, Bruno, Jeremy.

**A MIS FAMILIARES:**

Abuelas: Santos Quin y Eloísa Barillas, flores sobre sus tumbas.  
A mis tíos y tías con sentimiento especial.  
A mis primas, y primos, Especialmente a Lucky Tobar por ese apoyo de siempre.  
A mis cuñados y cuñadas que para mí son mis hermanos todos y todas.

**A MIS ASESORAS:**

Especialmente a las Licenciadas Eduína Linares, Ester Palacios, Isabel Cárdenas.

**A MIS COMPAÑEROS  
DE TRABAJO:**

Gracias por ese apoyo moral, espiritual y fraternal que me brindan siempre.



## **RESUMEN**

La presente investigación permitió analizar la percepción de la calidad de vida estudiantil en la carrera de administración de Empresas Plan Diario del Centro Universitario de Oriente –CUNORI- en el año 2014. En la investigación se tomaron en cuenta los criterios sobre políticas, normativos, servicios e inducción, contenidos en los estándares 28, 29 y 30 establecidos por El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES- con sede en Costa Rica.

Para ello se realizó un diagnóstico inductivo-deductivo, obteniendo información de 63 estudiantes, 15 profesores y 13 colaboradores, quienes opinaron sobre el conocimiento y aplicación de políticas, normativos, servicios e inducción, con la finalidad de analizar la aplicación de las Políticas y Estrategias de la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente -CUNORI-, con énfasis sobre la calidad de vida estudiantil, de la población universitaria en la carrera.

Para analizar la calidad de vida estudiantil, se plantearon los siguientes objetivos específicos: a) describir políticas que aplica la carrera de Administración de Empresas para atender íntegramente a los estudiantes, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social, b) evidenciar la aplicación de normativos y leyes de reglamento de régimen estudiantil o normativa que permiten cumplir las leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otros, c) obtener la opinión que tienen los estudiantes, de los servicios administrativos y académicos que ofrece el -CUNORI- para satisfacer las necesidades en el desarrollo de su vida estudiantil, d) describir acciones de asesoría que realiza la carrera de Administración de Empresas para informar sobre los programas o servicios que las oficinas de Bienestar Estudiantil ofrecen a los estudiantes que lo requieran.

Considerando las evidencias que orientaron la investigación y hacer el respectivo análisis de la información se llegó a las siguientes conclusiones:

Con fundamento en políticas, normativos, servicios e inducción, planteados por SINAES se comparan con los estándares 28, 29 y 30 del manual, en relación a ellos se propone que la carrera se fortalezca y ratificando este informe al socializarlo, el cual brinda elementos que favorecen al análisis y la reflexión, sobre el quehacer de la carrera y del Centro Universitario -CUNORI- cuyo fin es su proyección y el mejoramiento interno, así como la búsqueda de la calidad permanente en beneficio de la comunidad universitaria y de la sociedad en general.

El estándar 28, se relaciona con el criterio de políticas que incluye aspectos al sistema de ubicación y nivelación, programas de bienestar estudiantil, registro y estadística, según la investigación presentó mejor ponderación en relación al conocimiento y aplicación de los mismos, por su parte los estudiantes opinan que su percepción es buena, describiendo el poco conocimiento que tienen sobre políticas que aplica la carrera en beneficio del bienestar estudiantil, para atenderlos íntegramente, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social, por lo que se recomienda socializar la información sobre las políticas que guían el desarrollo estudiantil y divulgarlo por los diferentes medios que posee la universidad para hacerla llegar en forma directa a la comunidad universitaria.

El Estándar 29 relacionado con la conceptualización de Normativos y mecanismos de divulgación, los profesores y estudiantes perciben su conocimiento y aplicación es buena; para las instancias que regulan la aplicabilidad de los normativos, la ponderación aplicada por docentes y estudiantes es regular, por lo que deberá de profundizarse en ello para mejorar los mecanismos de divulgación y que los involucrados conozcan y apliquen los mismos para cumplir con los requerimientos establecidos por SINAES.

Otro de los aspectos importantes que el quehacer de la universidad es la prestación de servicios, entre ellos se encuentran: los horarios, servicios administrativos y académicos; según la ponderación sobre el estándar 29, deberá

ser sujeto de estudio debido a la opinión de estudiantes y profesores que lo consideran regular, al indicar que no cumple con los requerimientos del SINAES, el cual dice: Al menos un 70% de los estudiantes deben mostrar satisfacción con el horario y la calidad de los servicios que ofrecen las dependencias administrativas y servicios académicos.

El Estándar 30 relacionado con la inducción que realiza la carrera, con el objetivo de informar a los aspirantes sobre programas o servicios de orientación vocacional para estudiantes de primer ingreso y asesoría académica, se percibe como aceptable; en cuanto a seguimiento y apoyo de acciones de inducción para estudiantes nuevos, este es considerado regular, por lo que deberá ser sujeto de estudio ya que no cumple con el estándar requerido el cual dice: que deben existir instancias que den seguimiento al desempeño del estudiantes y remitan los problemas detectados a las personas encargadas de los servicios de apoyo existentes, por lo tanto deben desarrollarse acciones de inducción para nuevos estudiantes, que favorezcan su proceso de transición de nivel educativo a otro.

## INDICE GENERAL

<b>RESUMEN</b>	i
<b>INDICE GENERAL</b>	iv
<b>INDICE DE CUADROS</b>	vii
<b>INDICE DE GRAFICAS</b>	viii
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1

## CAPÍTULO I

### MARCO METODOLÓGICO

<b>1.1 Planteamiento del problema</b>	
1.1.1 Antecedentes y contexto	4
1.1.2 Formulación del problema	9
1.1.3 Sistematización del problema	9
1.1.4 Objeto de estudio	9
1.1.5 Delimitación del problema	10
<b>1.2 Justificación</b>	10
<b>1.3 Objetivos</b>	11
1.3.1 Objetivos generales	12
1.3.2 Objetivos específicos	12
<b>1.4 Diseño metodológico</b>	13
1.4.1 Tipo de investigación	13
1.4.2 Metodología de investigación	13
1.4.3 Definición de población	13
<b>1.5 Conceptualización y operación de variables</b>	14

<b>1.6 Fuentes de investigación y estrategias de investigación</b>	<b>15</b>
1.6.1 Fuentes primarias	15
1.6.2 Fuentes secundarias	15

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

<b>2.1 Departamento de Chiquimula</b>	<b>16</b>
<b>2.2 Historia e información del Centro Universitario de Oriente</b>	<b>17</b>
<b>2.3 Localización de la carrera de Administración de Empresas plan diario</b>	<b>19</b>
<b>2.4 Características generales de la carrera de Administración de Empresas</b>	<b>20</b>
<b>2.5 Infraestructura</b>	<b>22</b>

## **CAPÍTULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

<b>3.1 Antecedentes</b>	<b>23</b>
<b>3.2 Marco conceptual</b>	<b>25</b>
3.2.1 Elementos que contribuyen al análisis de resultados	25
3.2.2 Criterios para la evaluación de una carrera o programa	25

## **CAPÍTULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

<b>4.1 Políticas</b>	<b>28</b>
4.1.1 Políticas de la oficina de Sistema de Ubicación y Nivelación	28
4.1.2 Programas de Bienestar	30
4.1.3 Descripción de los servicios prestados	31
4.1.4 Registro y estadística	31

<b>4.2 Normativos</b>	32
4.2.1 Reglamentos	33
4.2.2 Aspectos disciplinarios	34
<b>4.3 Servicios</b>	37
4.3.1 Horarios	38
4.3.2 Servicios académicos y administrativos	39
4.3.3 Servicios disponibles	40
4.3.4 Orientación vocacional	40
<b>4.4 Inducción</b>	45
4.4.1 Objetivos	45
4.4.2 Control académico	47
<b>4.5 Infraestructura</b>	48
<b>Conclusiones</b>	50
<b>Recomendaciones</b>	52
<b>Egrafía</b>	54
<b>Bibliografía</b>	55



**INDICE DE CUADROS**

Cuadro 1. Población informante de la carrera de Administración de Empresas –plan diario-.	13
Cuadro 2. Conceptualización y operación de variables	14

## INDICE DE GRAFICAS

Grafica 1. Sistema de Ubicación y Nivelación	29
Grafica 2. Programas de Bienestar Estudiantil	30
Grafica 3. Registro y Estadística	32
Grafica 4. Normativos	33
Grafica 5. Mecanismos de divulgación	35
Grafica 6. Cuestionarios	36
Grafica 7. Instancias que regulan los normativos	37
Grafica 8. Horarios	38
Grafica 9. Servicios académicos y administrativos	39
Grafica 10. Orientación Vocacional	42
Grafica 11. Procesos Administrativos	43
Grafica 12. Control académico	44
Grafica 13. Registro y Estadística	45
Grafica 14. Asesoría Académica	46
Grafica 15. Seguimiento y apoyo al desempeño	47
Grafica 16. Acciones de inducción para estudiantes nuevos	48
Grafica 17. Infraestructura	49

## **INTRODUCCION**

La presente monografía de investigación muestra los resultados sobre el estudio de la percepción actual de las políticas, normas, servicios y asesoría que brinda la carrera de Administración de Empresas, con respecto a la calidad de vida estudiantil, este estudio se realizó como parte de la autoevaluación que realiza la carrera tomando como base criterios que establece el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES-.

Esta investigación fue direccionada teniendo como base las dimensiones, criterios, y estándares establecidos y con fundamento en ello se plantea en el objetivo general que consiste en analizar la calidad de vida estudiantil en la carrera de Administración de Empresas, plan diario, del Centro Universitario de Oriente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, considerando los objetivos específicos planteados según los criterios, describir políticas que aplica la carrera para atender íntegramente a estudiantes, fortalecer el desarrollo cognitivo afectivo y social, describir la existencia y aplicación del reglamento del régimen estudiantil o normativa que permiten cumplir leyes vigentes en materia de discapacidad y salud mental entre otras.

Con fundamento en los objetivos planteados se estructuró un cuestionario directo, aplicado al personal docente, estudiantil y administrativo; con base a ello se obtuvo la opinión de los estudiantes, de los servicios administrativos y académicos que ofrece el -CUNORI- para satisfacer las necesidades en el desarrollo de su vida estudiantil, describir acciones de inducción que realiza la carrera para informar sobre programas o servicios de Orientación Vocacional para estudiantes de primer ingreso que lo requieran.

La carrera tiene como objetivo la formación de profesionales calificados, surgiendo como necesidad, la mejora continua de la calidad y la competitividad para cumplir con la demanda global de la educación superior, asumir compromisos y desafíos constantes.

Se obtuvieron los resultados considerando la información de los estudiantes sobre la calidad de vida estudiantil en la carrera, para brindar condiciones y facilidades que favorezcan su permanencia y el éxito de sus estudios, generando actividades que den lugar a innovar procesos y acciones que beneficien a la carrera para brindar una educación eficiente con énfasis en las políticas, normativos, servicios y asesorías.

Por ser una investigación descriptiva, se utilizó el enfoque ex post facto, que puede identificarse como diagnóstica-descriptiva, con el propósito de elaborar un documento que sirva de evidencia de la percepción de la calidad de vida estudiantil en la carrera de Administración de Empresas, y dar crédito sobre la calidad, en el proceso de educación superior.

Al ser esencialmente un proceso conjunto y permanente de búsqueda de la excelencia, la tarea que realiza la carrera de Administración de Empresas constituirá un valioso instrumento para retroalimentar, enriquecer y estimular las tareas de mejoramiento integral con el fin de obtener un enfoque general y plantear reformas necesarias para atender aquellos aspectos que no satisfacen las necesidades del desarrollo de la vida estudiantil cuyos niveles oscilan entre, Regular, Malo y Muy Malo, en los criterios sobre políticas, normativos, servicios, inducción e infraestructura.

El presente trabajo consta de cuatro capítulos.

El capítulo I contiene el marco metodológico el cual incluye el planteamiento del problema, antecedentes, contexto, formulación del problema, sistematización del problema, objeto de estudio, delimitación del problema, justificación, objetivos generales y específicos, diseño metodológico, tipo de investigación método de investigación, definición de población, cantidad de participantes, conceptualización y operación de variables, fuentes de información.

El capítulo II, contiene el marco referencial, incluye el planteamiento del problema, antecedentes, contexto, formulación del problema, sistematización del problema, objeto de estudio, delimitación del problema, justificación, objetivos generales y específicos, diseño metodológico, tipo de investigación método de investigación,

definición de población, cantidad de participantes, conceptualización y operación de variables, fuentes de información.

El capítulo III, integrado por el marco conceptual, que incluye elementos que contribuyen al análisis de resultados.

El capítulo IV, contiene los resultados de la investigación y al final se incluye la bibliografía, e-grafía, apéndices y anexos.

# **CAPITULO I**

## **MARCO METODOLOGICO**

### **1.1 Planteamiento del problema**

#### **1.1.1 Antecedentes y contexto**

La carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente –CUNORI–, fue creada en el año 1988 con el apoyo de la Comisión para el Desarrollo de Centros Regionales Universitarios. Tiene como objeto formar profesionales calificados con capacidad para fomentar y ejecutar proyectos de desarrollo que promuevan la transformación social en la región, como a nivel nacional.

El Centro Universitario de Oriente fue invitado a ejecutar planes de mejoramiento de acuerdo a estudios previos desde el año 1994, a nivel de todas las unidades académicas y con base a ello se procedió a iniciar las investigaciones que permitieran proponer adecuaciones curriculares a nivel de la carrera de Administración de Empresas, Zootecnia y Agronomía.

En el informe denominado; Evaluación del sistema educativo, Centro Universitario de Oriente –CUNORI–, carrera Técnico en Administración de Empresas, Técnico en Producción Pecuaria y Técnico en Producción Agrícola (Linares E. , 1999); indica que el Centro Universitario de Oriente realizó la primera evaluación curricular en estas tres carreras.

La evaluación realizada proporcionó información a través de los diferentes estudios, en los cuales evidenció que para plantear el currículo no se hicieron todos los estudios previos para su planificación y fundamentación; además la forma en que fue estructurada no planteaba los vínculos que debían existir entre los diferentes componentes que lo integran.



También evidenció que no existía total pertinencia entre los aspectos contemplados en el perfil profesional y las demandas de conocimientos, habilidades, destrezas y aptitudes de los roles que debían desempeñar los egresados (Linares E. , 1999).

Por tanto, se determinó que la formación proporcionada a los estudiantes durante su preparación, contribuyó de forma parcial para desarrollar los conocimientos habilidades y destrezas planteadas en el perfil profesional; y que los objetivos no fueron alcanzados totalmente, debido a que el currículo sólo contaba con objetivos de carrera, y carecía de objetivos de áreas de formación y de años de carrera.

En cuanto a eficiencia y eficacia cuantitativa, se pudo observar la baja eficiencia que tenía el sistema educativo, debido al tiempo que utilizaban los estudiantes para cerrar pensum de estudios y al número de graduados en el tiempo establecido de la cohorte analizada (Linares E. , 1999).

Se determinó a través de esta evaluación (Linares E. , 1999), que las deficiencias encontradas en los tres proyectos eran similares; que los profesionales egresados, considerados en el proceso investigativo, manifestaron sentirse parcialmente capaces de realizar las competencias que plantean los perfiles profesionales de las carreras.

El currículo de cada una de las carreras fueron formulados sin considerar la integración que debe existir entre el perfil profesional y ocupacional; no se consideró el principio de flexibilidad, cambio necesario, según lo demanden las circunstancias externas y/o demandas laborales del área que se trate, sino que se planteó como un programa de carácter permanente.

Estas diferencias, dieron la razón para proceder a realizar una nueva investigación en el área curricular de las carreras objeto de estudio, para establecer, adecuar e introducir respuestas pertinentes a la compleja situación social presente y futura de la formación de los profesionales.

Entre los años, 1999-2000 se realizó una autoevaluación institucional del Centro Universitario de Oriente-CUNORI-, por parte de la Comisión de Evaluación de la

Carrera de Administración de Empresas Plan Diario, (Linares E. , 1999), donde se consideraron criterios de calidad tales como: universalidad, pertinencia, equidad, coherencia, eficiencia e impacto.

Este proceso se llevó a cabo tomando como base once factores: El Proyecto institucional, Gestión institucional, Recursos físicos y financieros, Recursos de información, Docencia, Investigación, Extensión Social, Postgrado, Profesores y otros recursos humanos, Estudiantes y servicios estudiantiles y Graduados y su relación con la sociedad.

Posteriormente la carrera de Administración de Empresas realizó la adecuación curricular en la que se presentó el plan de estudios 1999 con el objetivo de gestionar una mejora a través del proyecto que se denominó: proyecto de autoevaluación del programa académico de la carrera de Administración de Empresas plan diario, al Sistema Centroamericano de Evaluación y Acreditación de la Educación Superior SICEVAES. (Linares E., 1999)

Tomando como referencia el estudio anterior, se procedió a realizar otra investigación de la carrera a nivel técnico y licenciatura, en la cual se evaluaron los cinco factores propuestos en la Guía para la Evaluación de Programas Académicos de SICEVAES 2003. Los mismos fueron evaluados considerando criterios de pertinencia, equidad, impacto, eficiencia, coherencia e integridad.

En dicha evaluación, se obtuvo opinión de estudiantes en relación al desarrollo de la docencia, quienes manifestaron que la misma les permite aplicar conocimientos recibidos en la práctica; no obstante, los graduados consideraron que el plan debe contener más experiencias prácticas.

Como producto de la autoevaluación, se generó el plan 2009 con tendencia a la formación de profesionales emprendedores, a la sostenibilidad de actividades para el desarrollo de la región de influencia de la carrera. Las prácticas se realizaron en empresas públicas y privadas. Según opinión de los graduados, manifestaron

satisfacción con la formación recibida, aunque les gustaría poder especializarse o recibir cursos de educación continua (Linares E. , 1999).

En el proceso de autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas Plan Diario, en el que participaron estudiantes graduandos en el proceso de investigación, y fueron orientados por docentes asesores en los estudios de diversos factores a evaluar, quedó reflejado que en sus trabajos de graduación, mejoraron sus conocimientos sustancialmente (Linares E. , 1999).

El tema de bienestar estudiantil no se ha desarrollado minuciosamente, es por ello que se plantea el estudio sobre la percepción de la calidad de vida estudiantil en la carrera de Administración de Empresas plan diario del Centro Universitario de Oriente.

Dentro de la Universidad de San Carlos existe un departamento encargado de trabajar por el bienestar, la calidad de vida y la formación integral de los miembros de la comunidad educativa desde áreas como el deporte, la salud, la cultura y la Responsabilidad Social Universitaria.

Bienestar para la Universidad es un estado necesario para todos y cada uno de sus integrantes. Como algo inherente a nuestro desarrollo humano, Bienestar es un ejercicio de mejoramiento que depende de la iniciativa personal. La salud integral, los deportes y la actividad física; la cultura, la recreación, la construcción de la comunidad y el país hacen que seamos mejores ciudadanos y sujetos.

Gracias a todos estos campos de acción, logramos tener una formación integral y avanzar en nuestro desarrollo personal consolidando nuestra calidad de vida.

Entre todos podemos dar, tener y trabajar por nuestro propio Bienestar, el de nuestros compañeros, nuestras facultades o dependencias, y en general el de todos aquellos que somos parte de la comunidad universitaria de CUNORI, Nuestro Bien-estar es transversal pues atraviesa todo el quehacer y vida universitaria. Si estamos bien seremos mejores estudiantes, docentes, trabajadores y seres humanos.

Siendo parte de los diferentes programas, proyectos, actividades y servicios que ofrece Bienestar Estudiantil Universitario se puede aprender, divertirse, relacionarte con otras personas y representar a la Universidad.

En CUNORI se debe fortalecer la unidad de Calidad de Vida con el propósito de implementar una oferta académica de apoyo integral, articulada con énfasis en la promoción y prevención de la salud mental para los estudiantes de la carrera a través de talleres que coadyuven el desarrollo de la capacidad, habilidades y recursos personales del estudiante.

En el contexto de la demanda actual, como consecuencia de la globalización y el crecimiento de la competencia, la sociedad exige evolución sobre sistemas educativos y necesidad de una mejora continua. Con ese fin, surge la necesidad en la carrera de adherirse a principios de calidad que rige un ente internacional que dará fe de la formalidad y rigor técnico del proceso educativo, mediante un informe veraz, que sea confiable y se pueda verificar en cualquier momento, el mismo deberá ser llevado a cabo de forma integral, riguroso y objetivo.

En tal sentido, la problemática que se investigó, está relacionada con las políticas que aplica la carrera para atender íntegramente a estudiantes y fortalecer el desarrollo cognitivo afectivo y social que debe proveérseles, también las normativas que se utilizan para aplicar los reglamentos de régimen estudiantil y procedimientos, considerando necesario conocer la opinión que los estudiantes tienen respecto a los servicios que se les presta al momento de ser formados como profesionales; por último, se abordaron acciones de asesoría que se utilizan para informar sobre servicios de Orientación Vocacional para los estudiantes de primer ingreso.

Con el fin de fomentar la calidad de la educación superior en la región, se promueven estudios de autoevaluación, con fines de mejora continua, se ejecutan procesos participativos de mejoramiento, mediante un marco de criterios y estándares establecidos por un ente internacional de reconocido prestigio, tomando como base los lineamientos planteados por el Consejo Nacional de Acreditación del Sistema

Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES–, con sede en Costa Rica.

### **1.1.2 Formulación del problema**

¿Cuál es la percepción que tienen los estudiantes de la calidad de vida estudiantil que ofrece la carrera de Administración de Empresas plan diario de CUNORI, de la Universidad de San Carlos de Guatemala?

### **1.1.3 Sistematización del problema**

¿Cuáles son las políticas que aplica la carrera de Administración de Empresas para atender íntegramente a los estudiantes y fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social?

¿Cuáles son las normativas que utiliza la carrera de Administración de Empresas para aplicar el reglamento de régimen estudiantil y procedimientos que permiten cumplir las leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otras?

¿Cuál es la opinión de los estudiantes con respecto a los servicios que ofrece la carrera de Administración de Empresas?

¿Qué acciones de inducción realiza la carrera de Administración de Empresas para informar sobre los programas o servicios de las oficinas de Bienestar Estudiantil para los estudiantes que lo requieran?

### **1.1.4 Objeto de estudio**

El objeto de estudio lo constituye la calidad de vida estudiantil, para ello se incluyeron los siguientes elementos que interactúan en el proceso de enseñanza aprendizaje: Estudiantes, profesores, colaboradores de las oficinas de Orientación vocacional, Control Académico y trabajadores administrativos.

### **1.1.5 Delimitación del problema**

Percepción de la calidad de vida estudiantil en la carrera de Administración de Empresas plan diario, del Centro Universitario de Oriente –CUNORI- de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### **a) Delimitación temporal**

La presente monografía de investigación se llevó a cabo tomando en cuenta los estudiantes inscritos en la carrera en el año 2014.

#### **b) Delimitación institucional**

Carrera de Administración de Empresas –plan diario- del Centro Universitario de Oriente –CUNORI- de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### **c) Delimitación personal**

Estudiantes, profesores, colaboradores administrativos y de las oficinas del Sistema de Unificación y Nivelación –SUN- personas que laboran en Bienestar Estudiantil Universitario –BEU-, el Programa de Becas de la oficina de sección Socio Económica, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, Registro y Estadística -RYE- y el personal de la carrera de Administración de Empresas, plan diario, del –CUNORI.

## **1.2 Justificación**

El Centro Universitario de Oriente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala, promueve la transformación social y el desarrollo del país a través del perfeccionamiento permanente de la excelencia académica; por tal razón, la carrera nuevamente desarrolla otra autoevaluación en busca de mejorar los procesos, para ello se está tomando como base los lineamientos planteados por el Consejo Nacional de Acreditación del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior –SINAES–. La autoevaluación tiene como finalidad, mantener la calidad en la formación de profesionales a nivel superior con énfasis en “la calidad de vida estudiantil”.



Como parte de este proceso se planteó el estudio sobre la percepción de la calidad de vida estudiantil; esto convierte a la investigación en una base importante para generar actividades que den lugar a innovar procesos y acciones que beneficien a la institución con el fin de brindar una educación eficiente.

Las autoridades del centro universitario, conscientes de la necesidad de egresar profesionales de alto nivel académico, capaces de aprovechar fortalezas y oportunidades, así como de actuar con eficiencia sobre debilidades y amenazas que muestra la actividad económica en el país y los diferentes escenarios que a nivel internacional se visualizan, generan actividades con el objetivo de mejorar el proceso de enseñanza-aprendizaje.

Con fundamento en esta autoevaluación se propondrán cambios de acuerdo a la modernización, que beneficien a la institución y la formación de los profesionales, innovando entre otras acciones: la autoevaluación con fines de mejora continua y posterior acreditación para justificar la competencia de los profesionales, y cubrir la demandada de los empleadores reales y potenciales.

Actualmente, la atención a los recursos laborales y educativos son una prioridad en las organizaciones de éxito y se consideran como la base de un excelente desempeño, de ahí que en los países más desarrollados han aparecido en las últimas dos décadas nuevas teorías, corrientes y tendencias en el campo de la educación superior, las cuales tienen un centro de atención común, que es el factor humano.

### **1.3 Objetivos**

Con base al planteamiento anterior, se describen los objetivos, general y específicos que orientan el desarrollo de la investigación, según criterios y estándares establecidos con relación a políticas que utiliza la carrera para fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social de los estudiantes, evidenciar aplicación de leyes y reglamentos vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otras.

También se conoció la opinión de los estudiantes con respecto a servicios que ofrece la carrera y acciones de asesoría que realiza para informar sobre programas o servicios que las oficinas de Bienestar Estudiantil ofrecen a estudiantes que lo requieran.

### **1.3.1 Objetivo general**

- Analizar la calidad de vida estudiantil en la carrera de Administración de Empresas plan diario de -CUNORI-, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Describir políticas que aplica la carrera de Administración de Empresas para atender íntegramente a los estudiantes, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social.
- Evidenciar la aplicación de normativos y leyes del reglamento de régimen estudiantil o normativa que permite cumplir las leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otros.
- Determinar opinión que tienen los estudiantes, de los servicios administrativos y académicos que ofrece el -CUNORI- para satisfacer las necesidades en el desarrollo de su vida estudiantil.
- Describir acciones de asesoría que realiza la carrera de Administración de Empresas para informar sobre los programas o servicios que las oficinas de Bienestar Estudiantil ofrecen a los estudiantes que lo requieran.

## 1.4 Diseño metodológico

### 1.4.1 Tipo de investigación

Se realizó un diagnóstico descriptivo con la finalidad de analizar la aplicación de políticas, estrategias, servicios y acciones de asesoría que ofrece la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente –CUNORI-. Siendo el objetivo principal, atender necesidades de la población, con énfasis sobre la calidad de vida estudiantil.

### 1.4.2 Método de investigación

En la investigación se utilizaron componentes, criterios y estándares establecidos sobre calidad de vida estudiantil, de acuerdo a los lineamientos técnicamente requeridos por el Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior, SINAES. Se realizó un diagnóstico inductivo-deductivo con la finalidad de analizar la condición actual de las Políticas y Estrategias de la carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente –CUNORI-, para la conformación de la población, con énfasis sobre la calidad de vida estudiantil.

### 1.4.3 Definición de población

Para la definición de población se tomó en cuenta al total de los estudiantes inscritos en el año 2014, personal docente y administrativo que tienen relación directa con la Carrera, estableciendo la participación de la siguiente manera.

**Tabla 1.** Población informante de la carrera de Administración de Empresas plan diario.

Estudiantes de la carrera de Administración de Empresas –Plan Diario-	63
Docentes de la carrera de Administración de Empresas –Plan Diario-	15
Colaboradores: Personal administrativo, Personal de Orientación Vocacional de la división de Bienestar Estudiantil y del Departamento de Registro y Estadística	13

**Fuente:** Elaboración propia.

**Tabla 2.** Conceptualización y operación de objetivos, componentes, criterios, evidencias y estándares de vida estudiantil, en la carrera de Administración de Empresas plan diario.

OBJETIVOS	COMPONENTES	CRITERIO	EVIDENCIAS	ESTANDAR
Describir políticas que aplica la carrera de Administración de Empresas para atender íntegramente a los estudiantes, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social.	Vida estudiantil	Políticas	Sistema de Ubicación y Nivelación	28
			Programas de Bienestar Estudiantil	
			Registro y estadística	
Describir existencia y ejecución del reglamento de régimen estudiantil o normativa que permite cumplir las leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otros.		Normativo	Normativos.	
			Mecanismos de divulgación.	
			Cuestionarios	
			Instancias que regulan los normativos.	
Determinar opinión que tienen los estudiantes, de los horarios, servicios administrativos y académicos que ofrece el -CUNORI- para satisfacer las necesidades en el desarrollo de su vida estudiantil.		Servicios	Horarios	29
			Servicios académicos y administrativos	
			Orientación Vocacional	
			Procesos administrativos	
			Control Académico	
			Registro y Estadística	
Describir acciones de inducción que realiza la carrera de Administración de Empresas para informar sobre los programas o servicios de Orientación Vocacional para los estudiantes de primer ingreso que lo requieran.		Inducción	Asesoría académica	30
			Seguimiento y apoyo al desempeño	
			Acciones de inducción para estudiantes nuevos.	

**Fuente:** Elaboración propia.

## **1.5 Fuentes de información**

### **1.5.1 Fuentes primarias**

Fueron considerados los elementos que interactúan en el proceso de enseñanza aprendizaje tales como autoridades, profesores, estudiantes y personal administrativo, que tengan relación directa con la carrera.

### **1.5.2 Fuentes secundarias**

Esta fuente estuvo interpretada por: Reglamentos estudiantiles del proyecto educativo, información proporcionada por personal que tiene asignada atender lo concerniente a la carrera Administración de Empresas, oficinas de Bienestar Estudiantil Universitario -BEU-, oficinas de Orientación Vocacional y Programa de Becas de la oficina de sección Socio Económica de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

## **CAPITULO II**

### **MARCO REFERENCIAL**

#### **2.1 Departamento de Chiquimula**

El departamento de Chiquimula, localizado al oriente de la república, con un área aproximada de 2,376 kilómetros cuadrados, colinda al norte con Zacapa, al este con la República de Honduras; al sur con la República de El Salvador y el departamento de Jutiapa y al oeste con Jalapa y Zacapa.

Según el censo de población de 1994, el total de habitantes era de 230,767, de los cuales el 29.54% eran indígenas. El idioma mayanense predominante es el ch'orti', el cual se habla en los municipios de Jocotán, Camotán y Olopa.

Durante la Colonia el territorio de Chiquimula era extenso, pues abarcaba parte del territorio de Honduras hasta Copán y El Salvador. Por esa razón llegó a ser la capital del reino Payaquí, Chiquimulhá o Huaytloto. Al arribo de los españoles, el reino se encontraba dividido en pequeños cacicazgos y señoríos, siendo los principales Chiquimulhá, Xocotán, Copantl y Mitlán.

Fue erigido departamento por Decreto de la Constituyente el 12 de septiembre de 1938, pero por lo grande de su territorio, por Decreto del Ejecutivo del 10 de noviembre de 1871 se dividió en dos y se formaron los departamentos de Chiquimula y Zacapa.

Las principales carreteras que atraviesan el departamento son la ruta nacional 18 que parte de la capital y conduce a Esquipulas, la ruta nacional 20 que proviene de Zacapa, pasa por Concepción Las Minas y conduce a la frontera y la CA-10 que pasa por Esquipulas y llega a la frontera con Honduras.

Los productos agrícolas más importantes son maíz, arroz, frijol, papa, café, caña de azúcar, cacao y banano. En cuanto a la producción artesanal, es variada, pues por la



abundancia de palma hacen trenzas, sombreros y escobas; con el barro elaboran cerámica, teja y ladrillo. Trabajan también instrumentos musicales y muebles de madera. En la cabecera departamental trabajan jícaras y guacales de morro, hacen candelas, productos de cuero y cohetería, esta última especialmente en Esquipulas. ([www.chiquimulaonline.com/datosdechiquimula.htm](http://www.chiquimulaonline.com/datosdechiquimula.htm))

La densidad promedio de la población es de 127 personas por kilómetro cuadrado, siendo Jocotán, Chiquimula, San Jacinto, Camotán y San Juan Ermita los de mayor densidad. Es decir, 65% de la población total del departamento se concentra en estos cuatro municipios, los que comprenden, a su vez, el 54% del territorio total del departamento (INE, 2002).

El 74% de la población de Chiquimula vive en el área rural, mientras el otro 26% vive en el área urbana. Los municipios de Chiquimula y Esquipulas con el 47% y 44%, respectivamente, son los de mayor población urbana, el resto de municipios son mayoritariamente rurales, siendo Camotán (96%), Olopa (91%), Concepción las Minas (90%) y Jocotán (89%) los más rurales (PNUD 2005).

En lo que concierne a la composición por sexo, 51% de la población son mujeres y 49% hombres, lo que da un índice de feminidad de 1.05, similar al promedio nacional (INE, 2002).

El incremento de la tasa de alfabetismo se ha dado en todos los municipios del departamento, aunque Jocotán (29%), Camotán (42%), Olopa (46%) y San Juan Ermita (48%) siguen siendo los más rezagados a pesar que los incrementos porcentuales de la tasa fueron mayores en estos municipios que en el resto del departamento, particularmente por el incremento en la alfabetización de mujeres (PNUD 2005).

## **2.2 Historia e información del Centro Universitario de Oriente**

El Centro Universitario de Oriente –CUNORI-, fue fundado en 1977 como parte de la descentralización y democratización de la educación universitaria impulsada por la

Universidad de San Carlos de Guatemala, con cobertura regional para los departamentos de Chiquimula, Zacapa y El Progreso (CUNORI, Centro Universitario de Oriente, 2013)

El Centro Universitario de Oriente cuenta con 37 años de estar funcionando y brindando atención a la población estudiantil, al sector empresarial, al sector gubernamental y a comunidades del área de influencia. Está ubicado en la Finca El Zapotillo zona cinco de la ciudad de Chiquimula, carretera CA 10- kilómetro 169 de la ruta al atlántico.

CUNORI es una Unidad Académica que ofrece diversas carreras a nivel técnico a partir de 1977, de Licenciatura desde 1988 y Maestrías a partir del año 2001; así mismo imparte diplomados y cursos libres. Entre otras funciones destacan, proyectos educativos, investigación, extensión y servicio, ante instituciones públicas y privadas dentro de la región, que ejecuta a través de programas de Ejercicio Profesional Supervisado y Práctica Profesional Técnica realizada por estudiantes de cada una de las carreras. (Historia y Antecedentes. Información completa en [www.cunori.edu.gt](http://www.cunori.edu.gt))

Actualmente a nivel de Licenciatura se desarrollan las siguientes carreras educativas: Administración de Empresas, Agronomía, Zootecnia, Contador Público y Auditor, Médico y Cirujano, Abogado y Notario, Administración de Tierras, Ciencias de la Comunicación, Pedagogía y Administración Educativa, Ingeniería Ambiental, Industrial, Civil y en Sistemas; también imparte maestrías y doctorado en diferentes carreras a nivel de post grado. (Guía del estudiante, CUNORI, 2013)

El Centro Universitario de Oriente, para cumplir con las funciones de extensión y servicio, ha realizado diversos convenios con instituciones a nivel nacional e internacional con el objetivo de ejecutar diferentes proyectos educativos; ha desarrollado experiencia y se ha obtenido apoyo de la cooperación extranjera. Es por ello que desde el 2004 se presentó ante la Agencia de Cooperación Holandesa para la Educación Superior, proyectos en los cuales se solicitó asistencia técnica para el

diseño e implementación de las actuales carreras de Administración de Tierras y Gestión Ambiental Local (CUNORI, Centro Universitario de Oriente, 2013).

La currícula educativa contiene objetivos, planes y programas definidos para sustentar los requerimientos actuales de la educación en todos los niveles. En décadas anteriores, se le otorgó principal importancia a contenidos de tipo lingüístico y matemático, e incluso esto ocasionó, el que a estas materias se les considerara como bases de tales programas de estudio.

Con el devenir del desarrollo educativo se fueron incorporando otros elementos de interés; uno de éstos lo constituye la tecnología a través de una serie de herramientas, lo cual origina la “era de las computadoras”, situación que estimula a actualizar el hecho educativo, para hacerlo más dinámico, y más rápido la principal justificación es ahora la eficiencia (CUNORI, 2005).

Es importante señalar que CUNORI es la única institución de educación superior asentada en la ciudad de Chiquimula, que cuenta con su propia infraestructura, diseñada y planificada para cumplir con los requisitos de calidad exigidos por las normas internacionales en esta materia. En ese orden de ideas se dispone de laboratorios de: cómputo, suelos, biológicos, bromatología y patología, sala de debates, biblioteca, auditorium, salón de usos múltiples, cafetería, cancha deportiva, finca experimental, estacionamiento. Además, para la realización de giras de estudios, actividades de investigación, extensión y servicio, se cuenta con varios buses y vehículos de doble tracción.

Los planes de estudio que se han implementado en el Centro Universitario de Oriente durante su funcionamiento son: 1998 con el cual se originó la misma y producto de la autoevaluación se han implementaron el 1999 y 2009, están integrados por los pensum de estudios de todas las carreras, contando actualmente con el siguiente registro e historia de planes de estudio (CUNORI, 2005).

### **2.3 Localización de la carrera de Administración de Empresas -plan diario-**

La carrera de Administración de Empresas se encuentra ubicada en el campus del Centro Universitario de Oriente, en la Finca El Zapotillo de la zona 5 del municipio de Chiquimula, en el departamento de Chiquimula. A una altura de 649 metros sobre el nivel del mar, sobre la ruta CA-10, dista a 168 kilómetros de la ciudad capital de Guatemala, donde se encuentra el campus central de la Universidad de San Carlos de Guatemala a la cual pertenece.

El Centro Universitario de Oriente es una unidad académica de la Universidad de San Carlos de Guatemala, no es extensión universitaria ni depende de ninguna facultad, aunque sí mantiene comunicación constante y existen convenios de cooperación, a fin de mantener los mismos estándares de calidad.

### **2.4 Características generales de la carrera de Administración de Empresas**

En el año de 1986 (resultado de la descentralización y democratización de la educación superior, impulsada por la USAC), se realizaron estudios de demanda de educación superior y se conoció con certeza la población en el área de Administración en la región nororiental de Guatemala, Centro Universitario de Oriente –CUNORI-.

En el año 1988 se dio a conocer el Acuerdo de Creación de la Carrera de Administración de Empresas al Director del Centro Universitario de Oriente CUNORI. (Historia y Antecedentes. Información completa en [www.cunori.edu.gt](http://www.cunori.edu.gt)).

Los profesores que imparten clases en la carrera son convocados y seleccionados a nivel nacional, siendo profesionales con experiencia en los cursos relacionados que deben impartir y académicos con calidad comprobada.

Los profesionales de la carrera de Administración de Empresas han sido gestores, promotores y ejecutores incondicionales de proyectos de desarrollo durante los años

de funcionamiento. El apoyo incondicional de las autoridades de turno, ha sido fundamental para la consecución de la aprobación de propuestas y proyectos.

En el año 1993, se realiza el estudio de la demanda de educación superior en el departamento de Izabal, se presenta el anteproyecto y es aprobada por parte del Consejo Superior Universitario la creación de una extensión universitaria adscrita al CUNORI, en la ciudad de Puerto Barrios, impartiendo la carrera de Administración de Empresas con énfasis en Administración Portuaria y Aduanera, iniciando sus actividades en 1994. Actualmente la extensión se convirtió en el Centro Regional de Izabal (CUNIZAB). (Historia y Antecedentes. Información completa en [www.cunori.edu.gt](http://www.cunori.edu.gt))

En el año 1995, por inquietud de los propios docentes de la carrera, se hace un estudio sobre demandas de nuevas carreras a impartir en el CUNORI, y se estructura el anteproyecto de la Carrera de Contaduría Pública y Auditoría, alcanzándose la aprobación respectiva como el proyecto piloto de carreras autofinanciables, iniciando sus labores en 1997. (Historia y Antecedentes. Información completa en [www.cunori.edu.gt](http://www.cunori.edu.gt))

En 1999 inicia la carrera de Administración de Empresas, Plan Fin de Semana, bajo la modalidad de autofinanciable.

Durante los años de servicio, se han generado diferentes investigaciones, favoreciendo con ello a instituciones públicas y privadas con la información recolectada y el análisis respectivo. Adicionalmente desde el año 2000 funciona, como requisito previo a la graduación de estudiantes a nivel de licenciatura, el Servicio Profesional Comunitario -SPC- con el objetivo de detectar las necesidades básicas de las comunidades de la región, prestación de servicios inmediatos y gestión de proyectos de beneficio colectivo.

La carrera de Administración de Empresas, es parte esencial del -CUNORI-, formadora de profesionales con principios éticos y excelencia académica en la región,

está conformada por una estructura de 18 profesores, bajo la dirección de una coordinadora académica.

El funcionamiento de la carrera es integrada por régimen semestral, por asignaturas; cuenta con un total de cuarenta y tres (43) cursos, los que deben ser aprobados con sesenta y un (61) puntos.

Para graduarse de Licenciatura, el estudiante debe aprobar cuarenta y tres (43) cursos, durante diez (10) semestres, además realizar el Ejercicio Profesional Supervisado –EPS- o Examen General Privado, e Informe de Trabajo de Graduación. (Guía del estudiante, CUNORI, 2013).

## **2.5 Infraestructura**

La carrera de Administración de Empresas brinda servicios en el campus del Centro Universitario de Oriente –CUNORI-. El acceso a las instalaciones del centro universitario permite un fácil ingreso al servicio de parqueo para una cantidad de 125 automóviles y trescientas motocicletas, dos edificios de tres niveles, cinco módulos de aulas, laboratorios, oficinas administrativas, dos auditorium, cancha deportiva, biblioteca, salón de usos múltiples, plaza techada para usos múltiples, clínica médica, cafeterías, jardines y una radioemisora.

## **CAPITULO III**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **3.1 Antecedentes**

La carrera de Administración de Empresas del Centro Universitario de Oriente CUNORI, viene ejecutando planes de mejoramiento desde el año 1994 por lo que se acordó trabajar en este proceso entre los años de 1999 al 2005, teniendo como resultados, el desarrollo de varias adecuaciones y la presentación de planes de mejoramiento para permitir la acreditación a nivel centroamericano con el objetivo de que los egresados puedan ofertar sus servicios fuera de Guatemala.

Los miembros de la carrera se reunieron ante el Concejo Directivo de la Unidad Académica que tuvo a su cargo el proceso, con el fin de establecer lineamientos y tiempo para la ejecución de las tareas inherentes a las diferentes fases, gestionando el nombramiento de una comisión encargada de establecer el enlace interno con la División de Evaluación Académica e Institucional de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En el año 2007 se dio a conocer el informe de SICEVAES, sobre la evaluación externa de la carrera de Administración de Empresas plan diario, en el Centro Universitario de Oriente – CUNORI-, de la Universidad de San Carlos de Guatemala –USAC- (Costancia Tejeira De Tuñón, 2007)

El Equipo de Pares Externos validó la autoevaluación de la Carrera de Administración de Empresas Plan Diario, hecho que se convierte en un reto en la formación de profesionales con capacidades para el desarrollo técnico, económico y social de los Departamentos de Chiquimula, Zacapa, El Progreso y del país en general.

Se compartió el compromiso entre las instituciones representadas para garantizar a través de la autoevaluación permanente, el conocimiento real de los logros y limitaciones de la carrera de Administración de Empresas, a fin de mejorar y alcanzar

mayores niveles de calidad en la educación superior guatemalteca y de esta forma poder rendir cuentas ante la sociedad.

El trabajo desarrollado se inició con la lectura y análisis reflexivo que permitió valorar la elaboración técnica y profesional, con base a la Guía para la Evaluación de Pares Externos, desarrollada por la Comisión Técnica de Evaluación (CTE), del Sistema Centroamericano de Evaluación y Armonización de Educación Superior (SICEVAES), para analizar y valorar el nivel de logro de los propósitos fundamentales de la autoevaluación.

Con esta propuesta de agenda a desarrollar, de parte de las autoridades del Centro Universitario de Oriente - CUNORI -; se planificó el trabajo a seguir, por parte del Equipo de Pares Externos en coordinación con el Maestro facilitador nombrado por la Comisión Técnica de Evaluación.

1. Documentar cómo se desarrolló el proceso de autoevaluación en el marco de la carrera y de la universidad en la que ésta se ofrece, considerando los factores que contextualizan este proceso.
2. A partir del análisis realizado, presentar las valoraciones que la carrera ha hecho, teniendo como referencia el perfil de calidad definido para lo que es una carrera universitaria.
3. Presentar una propuesta de plan de mejoramiento que recoja los elementos esenciales a ser considerados en el corto y mediano plazo, para alcanzar la calidad esperada.

Durante este encuentro se realizaron entrevistas a las autoridades superiores de la institución y a los diferentes sectores que estaban involucrados en el proceso de la elaboración del documento de autoevaluación, recorrido por las instalaciones, visita a centros de práctica, encargados de la administración académica y financiera y la revisión de documentos soporte, lo que permitió recabar *in situ* información muy



valiosa, que contribuyó muy positivamente en la mejora de la calidad de la Carrera de Administración de Empresas Plan Diario en el Centro Universitario de Oriente (CUNORI).

A través del informe de los Pares Externos, la carrera ratificó el trabajo implementado con enfoque sobre el quehacer de la carrera y su proyección en el mejoramiento interno de la misma, obteniendo valoraciones dadas desde su visión externa, sobre la búsqueda de la calidad permanente, también manifestaron la posibilidad que tuvieron de apreciar los esfuerzos ejecutados por la carrera.

Indicaron también, que el informe entregado da elementos para favorecer el análisis, la autocrítica y la reflexión en esta fase del proceso en que se encuentra la Carrera de Administración de Empresas Plan Diario.

### **3.2 Marco conceptual**

#### **3.2.1 Elementos que contribuyen al análisis de resultados**

El Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior -SINAES- es un organismo sin fines de lucro, con sede en Costa Rica, el cual tiene potestad de establecer su propia organización, fue fundado con el objetivo específico de promover y dar fe pública de la calidad de las carreras, certificar el nivel de calidad de los programas sometidos a evaluación y posterior acreditación, garantizando la eficiencia y calidad que norman cada uno de los criterios y estándares del reglamento que serán aplicados.

#### **3.2.2 Criterios para la evaluación de una carrera o programa**

Existen varios lineamientos que SINAES utiliza para el proceso de acreditación de una carrera. Los ejes son: personal académico, currículum, estudiantes, administración de carreras, infraestructura, equipamiento, impacto y pertinencia (SINAES 2010).

La autoevaluación es un proceso que tiene por finalidad conocer los avances y las desviaciones de sus metas, planes y programas, con el objetivo de mejorar la funcionalidad de los sistemas y procesos que regulan el quehacer de la universidad. La calidad de vida estudiantil en la carrera de administración de Empresas se puede definir como el esfuerzo total para plantear, organizar, dirigir y controlar, con el objetivo de brindar al estudiante el servicio adecuado. Es simplemente asegurar que la calidad sea lo que debe ser.

Las políticas que rigen la actuación de los estudiantes de la carrera de Administración de Empresas, son orientados conforme el Artículo 1, del Título I, Capítulo I del Reglamento de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los Capítulos del I al VIII y Artículo 47 del Capítulo X del Reglamento de Administración Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

Se realizaron procedimientos, en las que destacaron numerosas reglas o normas que en los diferentes programas vinculan la concienciación cultural, moral y conductual a través de la educación con que las nuevas generaciones aprenden los conocimientos, modos de ser y formas de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos.

La universidad proporciona sus servicios hacia la ciudadanía, teniendo como finalidad dar asistencia a la profesionalización de las personas que lo requieren, (también incluye el servicio a extranjeros) suele tener un carácter gratuito.

La universidad mantiene un programa de becas a través de la oficina de Bienestar Estudiantil. El marco legal del Programa de Becas de Pregrado es el Reglamento aprobado por el Consejo Superior Universitario en el punto octavo, Inciso 8.1, Acta No. 01-2012 del 25.01.2012.

Existe un sistema de control en el departamento de Registro y Estadística -en el campus central- que regula el funcionamiento y cumplimiento de los normativos y reglamentos con el fin de lograr un ejercicio que reduzca las probabilidades de fallos

y se obtengan los resultados óptimos para garantizar la certificación y confidencialidad de los documentos requeridos por los estudiantes.

El horario en que se realizan las diferentes actividades de la carrera de Administración de Empresas es congruente con las necesidades de los estudiantes; tanto en lo académico como administrativo, las oficinas que les prestan servicios permanecen abiertas de lunes a viernes de 07:00 a 21:00 horas.

El acceso a las instalaciones del centro universitario permite un fácil ingreso, con servicio de parqueo para una cantidad de 125 automóviles y trescientas motocicletas, dos edificios de tres niveles, cinco módulos de aulas, laboratorios, oficinas administrativas, dos auditorium, cancha deportiva, biblioteca, salón de usos múltiples, plaza techada, clínica médica, cafeterías, jardines y una radioemisora.

En el ámbito educativo, la asesoría se ofrece como un proceso en el que se da asistencia y apoyo mediante la sugerencia, ilustración u opinión, impartiendo conocimiento a los y las estudiantes que lo solicitan con el fin de lograr el mayor desarrollo científico, cultural y profesional a través del conjunto de procesos académicos, técnicos, administrativos y de estudios formales con experiencia práctica e inducción.

## **CAPITULO IV**

### **PRESENTACIÓN DE RESULTADOS**

Se presentan los resultados de la investigación, haciendo una caracterización que permite conocer la percepción actual que tienen los estudiantes sobre la calidad de vida estudiantil que ofrece la carrera de Administración de Empresas plan diario de CUNORI, de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

En el proceso de recolección de información opinaron 63 estudiantes 15 profesores y 13 colaboradores de CUNORI en relación a Objetivos del componente Vida Estudiantil.

El Estándar 28, estuvo relacionado con criterios de políticas que incluye al Sistema de Ubicación y Nivelación, Programas de Bienestar Estudiantil y oficinas de Registro Y Estadística, situación que fue considerada por los informantes, manifestándose de la siguiente manera:

#### **4.1 Políticas**

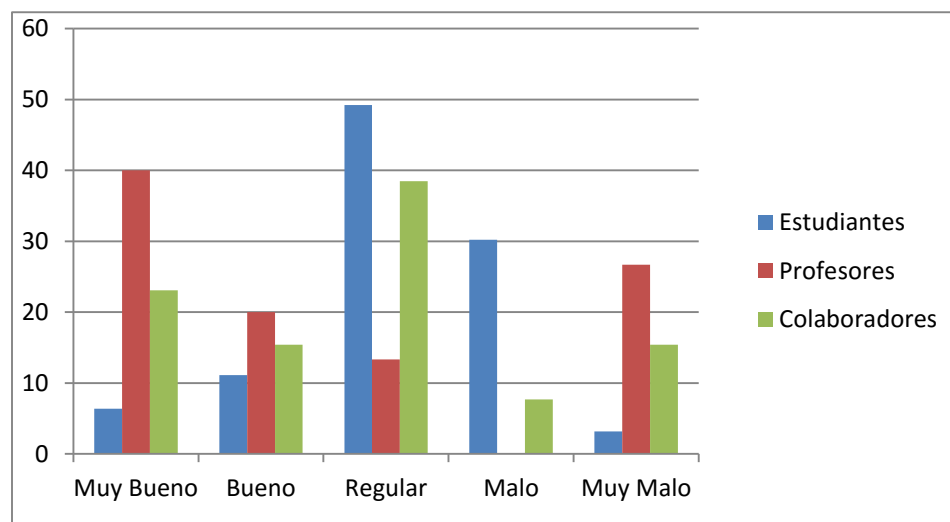
El objetivo fue describir políticas que aplica la carrera para atender íntegramente a estudiantes, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social, integrada tal y como lo indica el Sistema de Ubicación y Nivelación –SUN- Programas de Bienestar Estudiantil y La Oficina de Registro y Estadística,

Las políticas que rigen la actuación de estudiantes son orientados conforme el Artículo 1, del Título I, Capítulo I del Reglamento de Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, en Capítulos del I al VIII y Artículo 47 del Capítulo X del Reglamento de Administración Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala que dice:

##### **4.1.1 Políticas de la oficina del Sistema de Ubicación y Nivelación**

La oficina del Sistema de Ubicación y Nivelación –SUN-, es la responsable de ofrecer dichos servicios a través de la Sección de Orientación Vocacional de la División de Bienestar Estudiantil Universitario, normado por La Comisión de Seguimiento al

Sistema de Ubicación y Nivelación que es el ente establecido por el Consejo Superior Universitario para conocer, discutir y resolver todos aquellos aspectos relevantes relativos al proceso de primer ingreso. Esta comisión está integrada por dos decanos, dos representantes de docentes, dos representantes estudiantiles y el Secretario General de la Universidad de San Carlos, miembros del Consejo Superior Universitario. Además la integran, el Coordinador(a) del Sistema de Ubicación y Nivelación, el Coordinador(a) de Orientación Vocacional, Profesionales que la comisión determine y el Director General de Docencia.



Grafica 1. Sistema de Ubicación y Nivelación

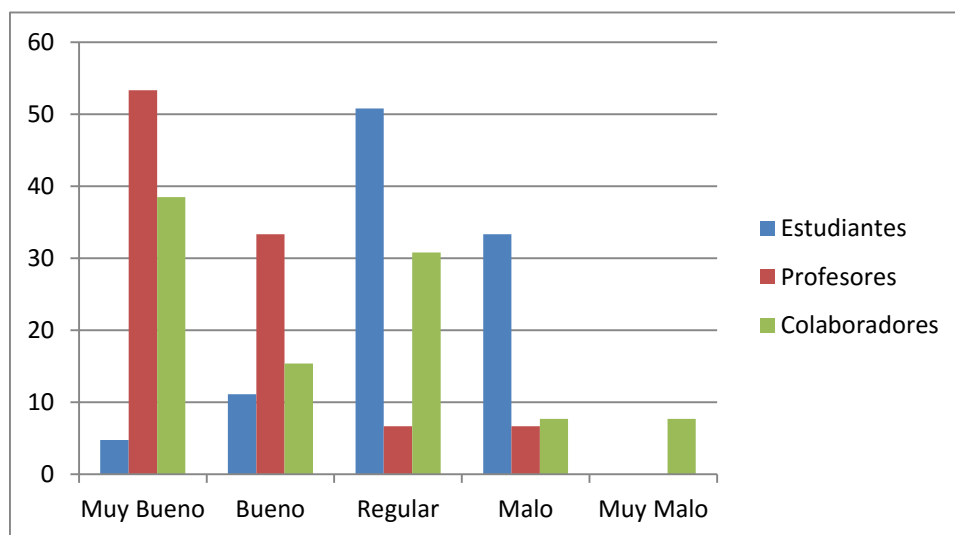
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	6.35	11.11	49.21	30.16	3.17
Profesores	40.00	20.00	13.33	0.00	26.67
Colaboradores	23.08	15.39	38.46	7.69	15.38

Respecto al Sistema de Ubicación y Nivelación, se evidencia que quien lo pondera mejor son los profesores con un 40.00%, mientras que los estudiantes solo un 6.35% lo consideran muy bueno, esto implica que se deberá de mejorar la información para que se fortalezca el desarrollo cognitivo con respecto al Sistema de Ubicación y Nivelación.

### 4.1.2 Programas de Bienestar Estudiantil

La oficina de Bienestar Estudiantil -como parte del -CUNORI- que es la institución de educación superior estatal, autónoma, vinculada y comprometida con el desarrollo científico, social y humanista, formadora de profesionales con principios éticos y excelencia académica en la región-, es el ente encargado de hacer el primer contacto con los estudiantes graduandos de nivel medio a través de un equipo de profesionales de la oficina de Orientación Vocacional, que divulgan y transmiten el mensaje sobre la carrera de Administración de Empresas en los diferentes centros educativos de la región.

La Orientación Vocacional, es un proceso profesional y sistemático de ayuda al estudiante mediante procedimientos educativos e interpretativos con el objetivo de que comprenda sus propias características y potencialidades para desarrollar con mejor determinación las diferentes oportunidades para convertirse en profesional.



Grafica 2. Programas de Bienestar Estudiantil

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	4.77	11.11	50.79	33.33	0.00
Profesores	53.33	33.33	6.67	6.67	0.00
Colaboradores	38.46	15.38	30.78	7.69	7.69

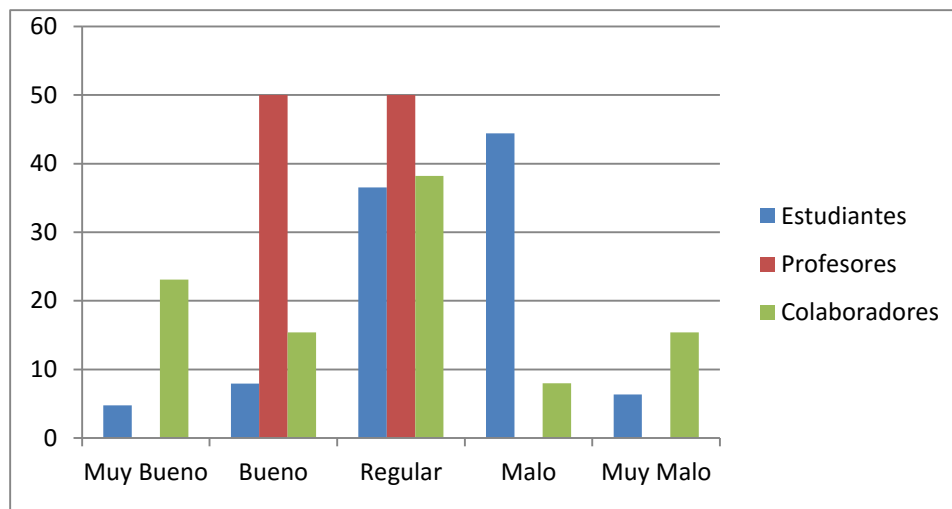
Los programas de Bienestar Estudiantil, se evidencia que quienes lo ponderan mejor son los profesores con un 53.33%, mientras que los estudiantes solo 4.76% lo consideran muy bueno; esto implica que los programas de Bienestar Estudiantil deberán de darse a conocer por medio de Charlas en los colegios, seminarios, talleres, la semana de Infocunori y cualquier otro medio de divulgación que permite interactuar con la demanda estudiantil.

#### **4.1.3 Descripción de los servicios prestados**

- Regular el proceso de ingreso de aspirantes a la carrera de Administración de Empresas, con la finalidad de ampliar la cobertura educativa, y disminuir los índices de repitencia, deserción, ausentismo, permanencia y cambio de carrera.
- Proporcionar información permanente a la comunidad educativa de los establecimientos de nivel medio y población en general sobre el proceso de ingreso y la oferta académica de la carrera de Administración de Empresas.
- Propiciar un Sistema Educativo Nacional con calidad académica.
- Propiciar un campo dinámico de investigación y análisis científico, que permita proponer políticas y estrategias para el proceso de ubicación estudiantil.

#### **4.1.4 Registro y estadística**

Existe un sistema de control en el departamento de Registro y Estadística que regula el funcionamiento y cumplimiento de normativos y reglamentos para lograr un ejercicio que reduzca probabilidades de fallos y se obtengan resultados óptimos para garantizar la certificación y confidencialidad de documentos requeridos por estudiantes.



Grafica 3. Registro y Estadística

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	4.76	7.94	36.51	44.4	6.35
Profesores	0.00	0.00	50.00	0.00	0.00
Colaboradores	23.08	15.38	38.20	7.96	15.38

Al considerar el Registro y Estadística, se evidencia que quienes lo ponderaron mejor fueron los profesores en un 50.00%, mientras que los estudiantes solo 7.94% lo consideran bueno. Es recomendable que existan planes coherentes donde se evidencie la información que registro y estadista posee y buscar alternativas para socializarla al considerar que solo 7.94% de los estudiantes la consideran buena, esto implica que no se ha logrado cumplir el objetivo.

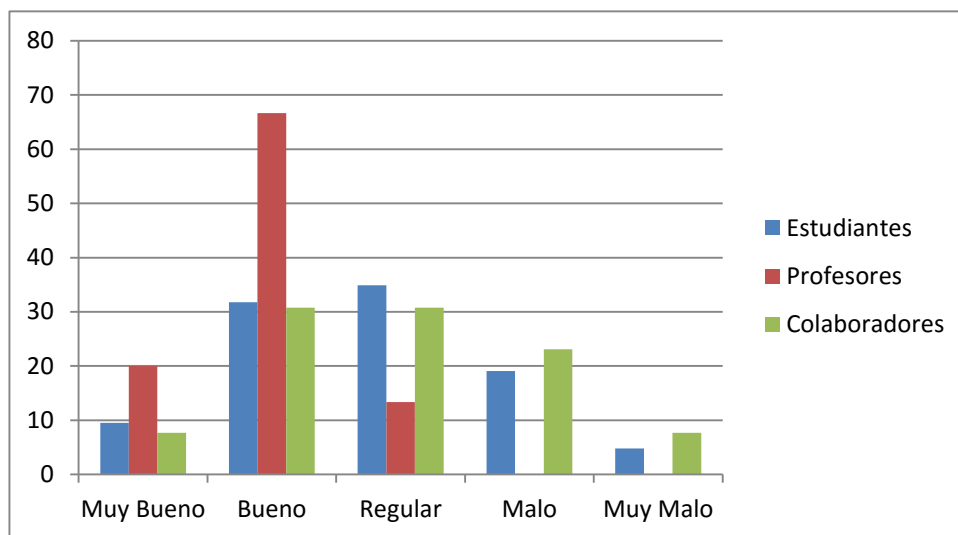
## 4.2 Normativos

Objetivos: Describir la existencia y ejecución del reglamento de régimen estudiantil o normativa que permite cumplir leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otros.

Se estableció que la carrera aplica procedimientos, acciones y mecanismos en las que existen numerosas reglas o normas que en los diferentes programas vinculan la concienciación cultural, moral y conductual a través de la educación con que las



nuevas generaciones aprenden los conocimientos, modos de ser y formas de ver el mundo de generaciones anteriores, creando además otros nuevos.



Grafica 4. Normativos

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	9.52	31.75	34.92	19.05	4.76
Profesores	20.00	66.67	13.33	0.00	0.00
Colaboradores	7.69	30.77	30.77	23.08	7.69

En relación a normativos, se evidencia que quienes lo ponderan mejor son los profesores en un 66.67%, mientras que los estudiantes solo un 31.75% consideran que es bueno, lo que implica que se debe informar ampliamente sobre la existencia y ejecución del reglamento de régimen estudiantil para que se conozca los procedimientos, acciones y mecanismos en las que existen numerosas reglas o normas.

#### 4.2.1 Reglamentos

El Reglamento de Administración Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala, contiene en el Capítulo I, las Normas generales, Capítulo II, Categorías de inscripción, Capítulo III, Requisitos de inscripción para el primer ingreso, Capítulo IV, Requisitos de inscripción para estudiantes de reingreso, Capítulo V, Cursantes de

dos carreras simultáneamente, Capítulo VI, De las inscripciones en general, Capítulo VII, Traslado de inscripción, Capítulo VIII, Cancelación de inscripción.

El reglamento interno de la oficina de Registro de la Universidad de San Carlos de Guatemala, contiene en el Capítulo I, artículos relacionados con funciones y en el Capítulo II, artículos relacionados con el régimen administrativo

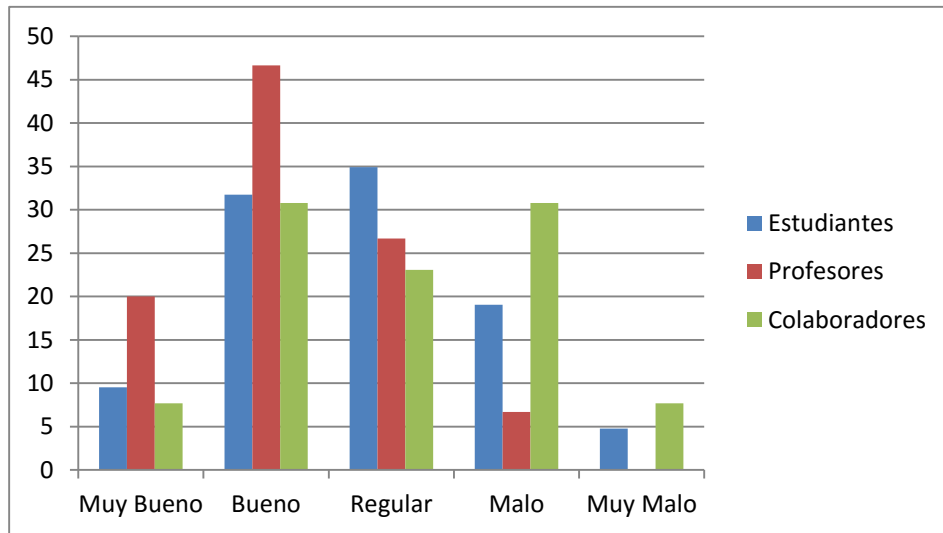
Las políticas que rigen la actuación de estudiantes de la carrera, son orientados conforme el Artículo 1, del Título I, Capítulo I, del Reglamento de los Centros Regionales Universitarios de la Universidad de San Carlos de Guatemala, los Capítulos del I al VIII y, Artículo 47 del Capítulo X del Reglamento de Administración Estudiantil de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

#### **4.2.2 Aspectos disciplinarios**

El Estándar analizado fue el 29 que se relaciona con la conceptualización de Normativos, Mecanismos de divulgación, Cuestionarios e Instancias que regulan los normativos.

Procedimientos para cumplir leyes relativas a discapacidad, hostigamiento sexual y otras. En la carrera de Administración de Empresas del –CUNORI- no existen procedimientos sobre cumplimiento de leyes que tengan relación en forma directa, sobre discapacidad o que fomenten algún tipo de normas relacionadas para tal efecto y que beneficien en forma directa a las personas con discapacidad.

Los mecanismos de divulgación son llevados a cabo a través de la Dirección de Asuntos Jurídicos Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala.

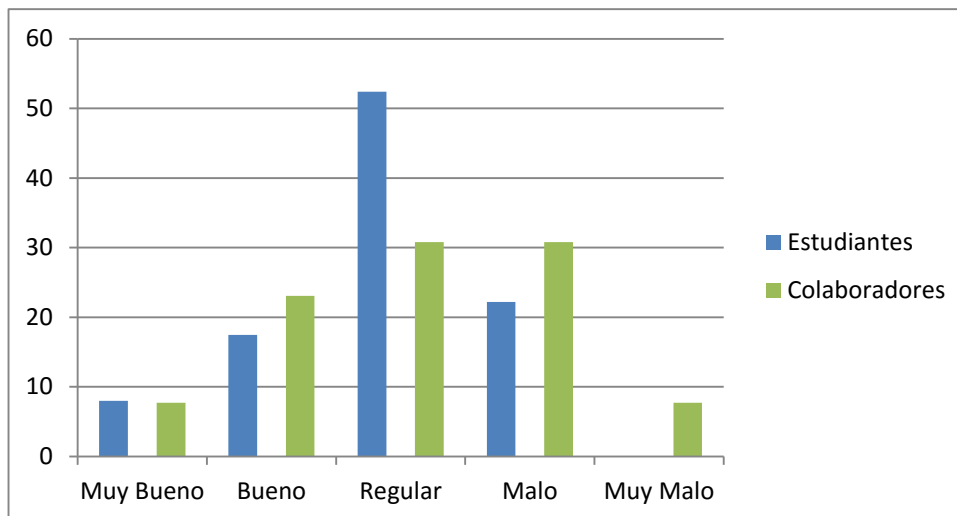


Grafica 5. Mecanismos de Divulgación

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	9.52	31.75	34.92	19.05	4.76
Profesores	20.00	46.66	26.67	6.67	0.00
Colaboradores	7.69	30.77	23.08	30.77	7.69

En cuanto a mecanismos de divulgación, se evidencia que quienes lo ponderan mejor son los profesores en un 46.66%, mientras que los estudiantes solo un 31.75% consideran que es bueno, esto implica que se debe mejorar los mecanismos de divulgación, informando por medio de charlas y talleres sobre los procedimientos para cumplir con las leyes y reglamentos que regulan la actuación de estudiantes en la carrera.

Cuestionario es un documento de investigación que consiste en una serie de preguntas y otras indicaciones con el propósito de obtener información de los consultados. Aunque a menudo están diseñados para realizar un análisis estadístico de las respuestas, su redacción debe ser de forma coherente y organizada, secuenciada y estructurada de acuerdo con determinada planificación de acuerdo a la finalidad específica de cada uno.

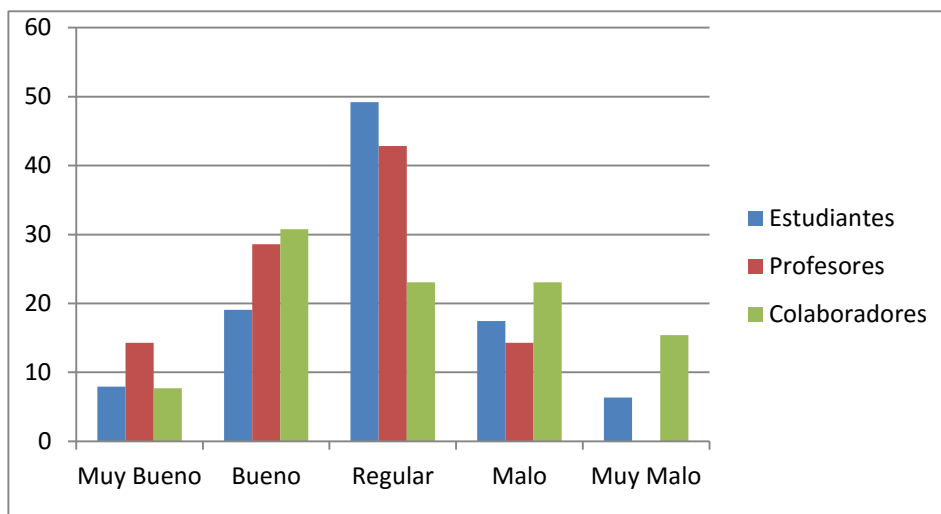


Grafica 6. Cuestionarios

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	7.96	17.46	52.38	22.20	0.00
Colaboradores	7.69	23.08	30.77	30.77	7.69

Con referencia a cuestionarios, se evidencia que quienes lo ponderaron mejor fueron los estudiantes en un 52.38% mientras que los colaboradores solo 30.77% consideran que es regular, esto implica que se debe mejorar la elaboración de los cuestionarios para que sean comprensibles.

Existe un ente el cual aplica diferentes aspectos disciplinarios que hacen cumplir leyes y normativos descritos por el Honorable Consejo Superior Universitario. En CUNORI, corresponde al Consejo Directivo (según el capítulo III, en artículo 30, inciso f, del reglamento de Centros Universitarios), conocer quejas que se dirijan contra profesores y estudiantes que por su gravedad deban ser puestas en conocimiento del Consejo Directivo, ante el cual, según su resolución se podrá interponer recurso de apelación.



Grafica 7. Instancias que Regulan los Normativos

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	7.93	19.05	49.21	17.46	6.35
Profesores	14.29	28.57	42.85	14.29	0.00
Colaboradores	7.69	30.77	23.08	23.08	15.38

La evidencia con respecto a las instancias que regulan los normativos, quienes lo ponderaron mejor fueron los estudiantes en 49.21%, mientras que los profesores en un 30.77% consideran que es regular. Lo que implica que se debe mejorar la información por medio de talleres y charlas sobre las instancias que regulan los normativos, describiendo la existencia y ejecución del reglamento de régimen estudiantil o normativa que permite cumplir las leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otros.

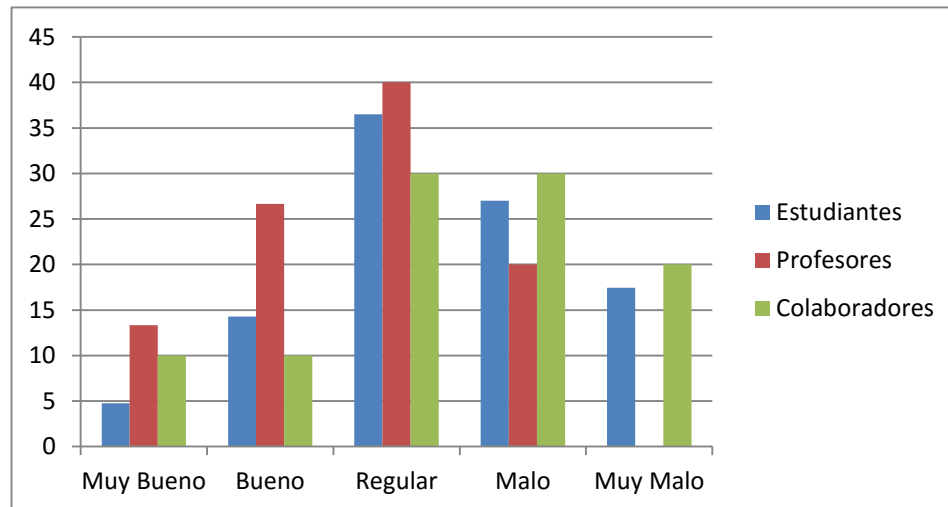
### 4.3 Servicios

Estándar 29 que se relaciona con la conceptualización de servicios.

La universidad proporciona servicios hacia la ciudadanía, teniendo como finalidad dar asistencia a la profesionalización de personas que lo requieren, (también incluye el servicio a extranjeros) suele tener un carácter gratuito.

### 4.3.1 Horario

El horario que se realizan las diferentes actividades de la carrera de Administración de Empresas es congruente con las necesidades de los estudiantes tanto en lo académico como administrativo, permanece abierto de lunes a viernes de siete a veintiuna horas



Grafica 8. Horarios

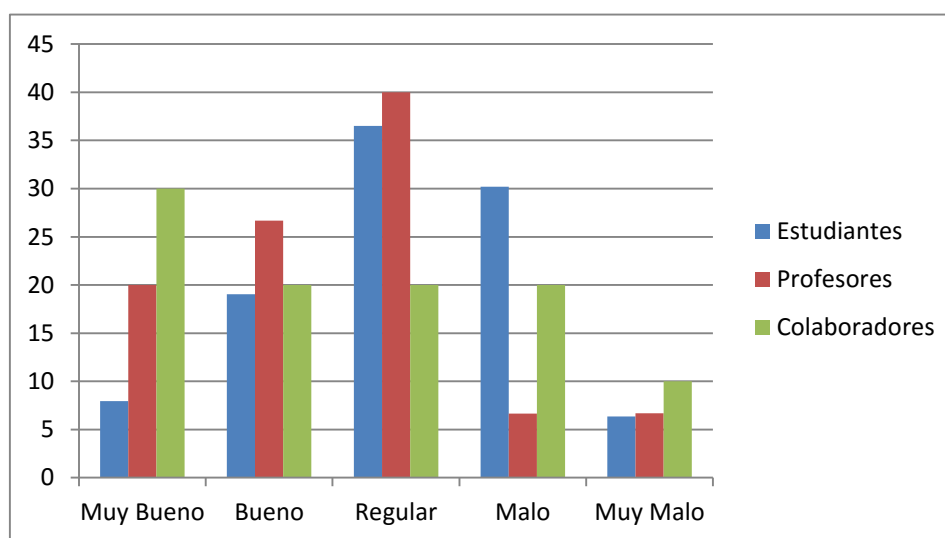
	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	4.76	14.29	36.50	27.00	17.45
Profesores	13.33	26.67	40.00	20.00	0.00
Colaboradores	10.00	10.00	30.00	30.00	20.00

Al referirse a los horarios de servicio que la carrera presta a los usuarios se evidenció que quien lo pondera mejor son los profesores en un 40.00%, mientras que los estudiantes en un 36.51% lo consideran regular, lo que implica que se debe investigar por medio de una comisión, sobre que horarios son los idóneos para satisfacer las demandas de profesores y estudiantes.

### 4.3.2 Servicios académicos y administrativos

Entre los servicios administrativos esta la oficina de Bienestar Estudiantil que regula el proceso de ingreso de aspirantes a la carrera de Administración de Empresas en las primeras instancias, con la finalidad de ampliar la cobertura educativa y disminuir los índices de repitencia, deserción, ausentismo, permanencia y cambio de carrera.

También se encarga de proporcionar información permanente a la comunidad educativa de los establecimientos de nivel medio y población en general sobre el proceso de ingreso y la oferta académica de la carrera de Administración de Empresas, propiciando un sistema educativo nacional con calidad académica a través de un campo dinámico de investigación y análisis científico, que permita proponer políticas y estrategias para el proceso de ubicación estudiantil.



Grafica 9. Servicios Académicos y Administrativos

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	7.94	19.05	36.51	30.20	6.30
Profesores	20.00	26.67	40.00	6.66	6.67
Colaboradores	30.00	20.00	20.00	20.00	10.00

Referente a servicios académicos y administrativos, se evidencia que quien lo pondera mejor son los profesores en un 40.00%, mientras que los estudiantes con 36.51% lo consideran regular, lo que implica que se deben mejorar los servicios

académicos y administrativos para satisfacer las necesidades en el desarrollo de la vida estudiantil.

#### **4.3.3 Servicios disponibles**

Servicios disponibles con que cuenta la carrera:

- Infraestructura propia y moderna
- Recurso financiero a estudiantes de alto rendimiento académico y bajo ingreso económico a través de Becas.
- Residencia universitaria para estudiantes de bajo ingreso económico.
- Servicio de pago de boletas en línea.
- Campus virtual.
- Sala para conferencias interactivas.
- Servicio médico.
- Servicio de biblioteca.
- Centro de aprendizaje de lenguas.
- Auditórium.
- Áreas deportivas.
- Vehículos.
- Parqueos.

#### **4.3.4 Orientación vocacional**

La Orientación Vocacional es un proceso profesional y sistemático de ayuda al estudiante mediante procedimientos educativos e interpretativos con el objetivo de que comprenda sus propias características y potencialidades para desarrollar con mejor determinación las diferentes oportunidades para convertirse en profesional.



- **Proceso de orientación vocacional**

Se realiza a través de dos fases:

**FASE I:** Aplicación de Pruebas de Aptitud Académica e Intereses profesionales de Estudio; tiene como objetivo evaluar al aspirante a ingresar a la Universidad de San Carlos por medio de estas dos pruebas. Al finalizar esta actividad, se entrega una contraseña con la fecha y hora de la Fase II.

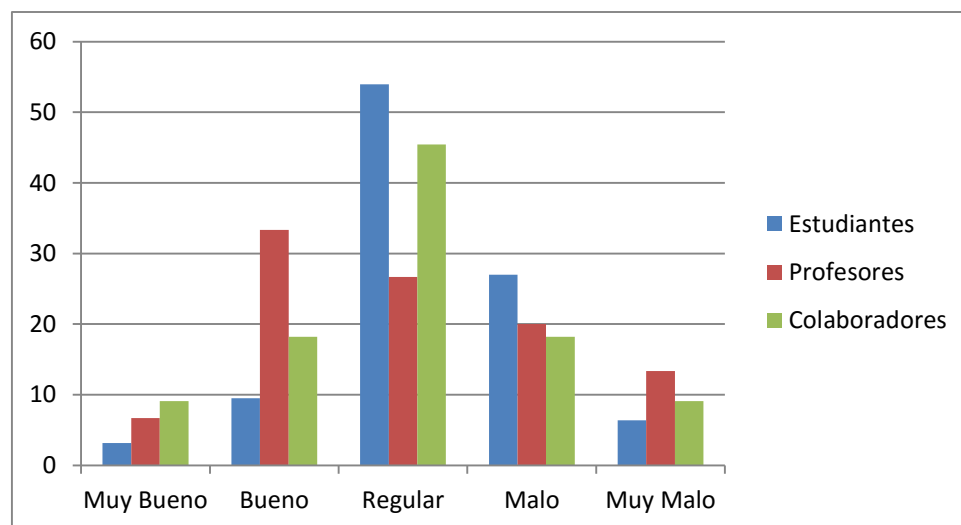
**FASE II:** Entrega, análisis e Interpretación de resultados; su objetivo es aportar al estudiante elementos de referencia que le permitan hacer conciencia de su vocación en el análisis del perfil de resultados de habilidades e intereses de estudio, identificando sus aptitudes, intereses y valores significativos para una decisión objetiva y asertiva de carrera. Dentro de esta actividad se obtiene la tarjeta amarilla que le servirá al estudiante en la siguiente fase, que consiste en las pruebas de conocimientos básicos; para información y asignación, el estudiante deberá de presentarse en la oficina de coordinación académica de –CUNORI- con la tarjeta de orientación vocacional y documento de identificación.

El siguiente paso son las pruebas específicas. Información y asignación en la carrera de Administración de Empresas, presentando tarjeta amarilla, constancia de haber calificado satisfactorio en las pruebas de conocimientos básicos y documento de identificación. Habiendo calificado satisfactorio, puede proceder a inscribirse en la carrera. Artículo 7 del reglamento del Sistema de Ubicación y nivelación de la universidad. El procedimiento descrito será obligatorio para todos los aspirantes a primer ingreso en la carrera de Administración de Empresas.

Artículo 8. En caso de obtener resultados insatisfactorios en las Pruebas de Conocimientos Básicos o Pruebas Específicas, el aspirante deberá esperar próximas fechas calendarizadas para aplicarse nuevamente dichas pruebas.

- Asignarse con la boleta cancelada en la oficina de Bienestar Estudiantil de – CUNORI- las pruebas que requiera la carrera de Administración de Empresas necesarias para su ingreso.

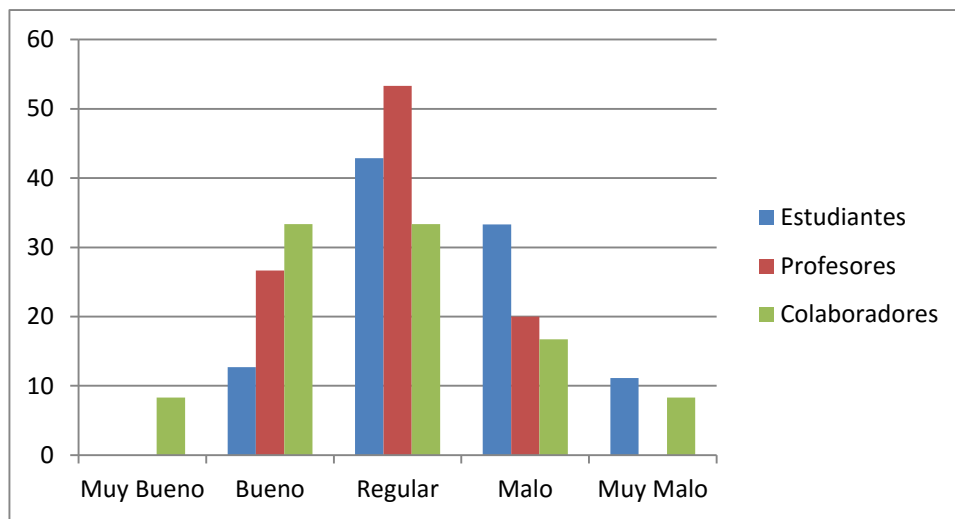
Otro de los servicios es el acceso a becas que consiste en un recurso financiero que la Universidad y la carrera de Administración de Empresas pone a disposición de los estudiantes de la región con el objetivo de estimular la formación de profesionales, especialmente en áreas que sean más necesarias para el desarrollo integral del país y contribuir a que estudiantes que tengan buen rendimiento académico y escasos recursos económicos, puedan llevar a cabo sus estudios.



Grafica 10. Orientación Vocacional

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	3.17	9.52	53.96	27.00	6.35
Profesores	6.67	33.33	26.67	20.00	13.33
Colaboradores	9.09	18.18	45.46	18.18	9.09

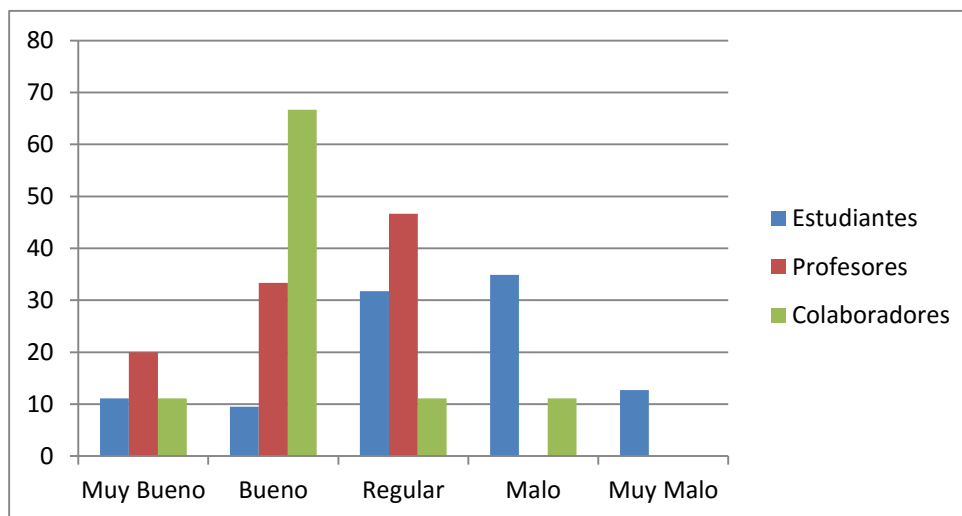
En cuanto a orientación vocacional, evidenciaron que quien lo pondera mejor son los estudiantes en un 53.98%, mientras que los profesores en un 26.67% lo consideran regular, lo que implica que se debe mejorar la información sobre Orientación Vocacional para satisfacer las necesidades y cumplir con la demanda.



Grafica 11. Procesos Administrativos

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	0.00	12.70	42.86	33.33	11.11
Profesores	0.00	26.67	53.33	20.00	0.00
Colaboradores	8.32	33.33	33.33	16.70	8.32

Sobre los procesos administrativos, se evidencia que quien lo pondera mejor son los profesores en un 53.33%, mientras que los estudiantes en un 42.86% lo consideran regular, lo que implica que se debe mejorar los procesos administrativos para satisfacer las necesidades de los usuarios ya que no se está cumpliendo con los objetivos.

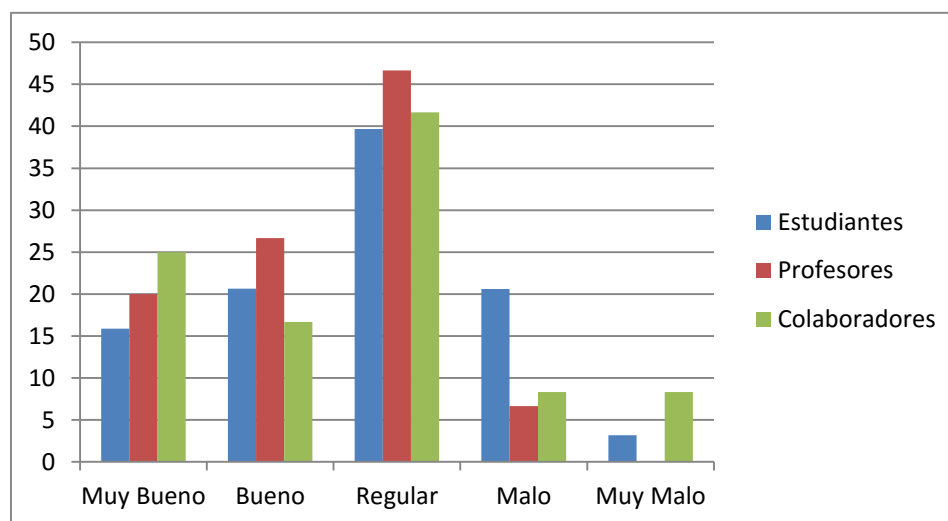


Grafica 12. Control Académico

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	11.11	9.52	31.75	34.90	12.72
Profesores	20.00	33.33	46.67	0.00	0.00
Colaboradores	11.11	66.67	11.11	11.11	0.00

Control Académico evidenció que quien lo pondera mejor son los profesores en un 46.67%, mientras que los estudiantes en un 31.75% lo consideran regular, lo que implica que se debe investigar cuales son las demandas de los estudiantes y profesores para mejorar en cuanto a los servicios en las oficinas de Control Académico para satisfacer las necesidades.

Referente a servicios en las oficinas de registro y estadística evidenciaron que quien lo pondera mejor son los profesores en un 46.67%, mientras que los estudiantes en un 39.69% lo consideran regular, lo que implica que se debe mejorar en la oficina de Registro y estadística en cuanto a servicios se refiere para satisfacer las necesidades de los estudiantes y profesores.



Grafica 13. Registro y Estadística

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	15.87	20.64	39.69	20.60	3.17
Profesores	20.00	26.67	46.67	6.66	0.00
Colaboradores	25.00	16.67	41.67	8.33	8.33

El siguiente Estándar fue el 30, que se relaciona con la conceptualización de Inducción, seguimiento y apoyo al desempeño, y acciones de inducción para estudiantes de primer ingreso.

#### 4.4 Inducción

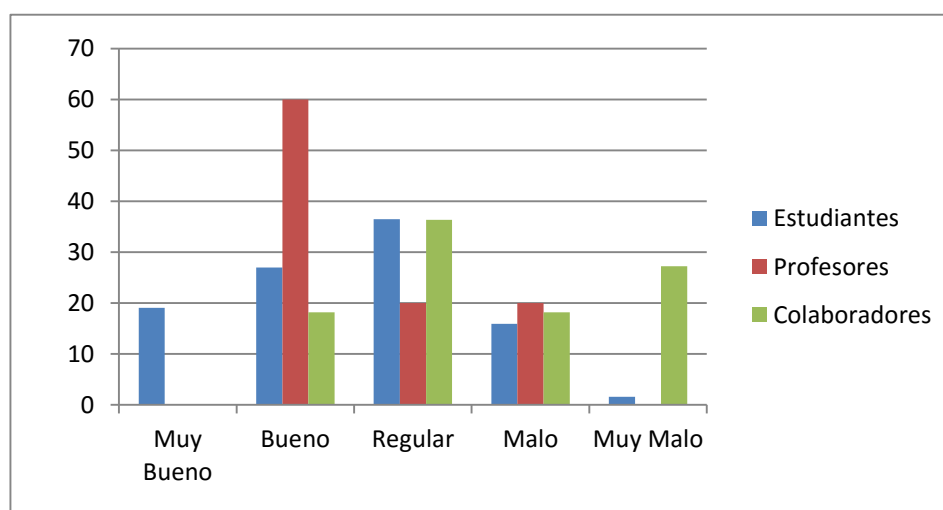
El Departamento de Ubicación y Nivelación por medio de las oficinas de Bienestar Estudiantil, es responsable del diseño y ejecución de las estrategias de divulgación e inducción para que los aspirantes como la población en general conozcan sobre los procesos de ingreso y la oferta académica; la carrera de Administración de Empresas, anualmente planifica y ejecuta acciones de inducción, impartiendo una semana a estudiantes de primer ingreso.

##### 4.4.1 Objetivos:

a) Informar y orientar a los participantes sobre la oferta educativa y perfiles de ingreso y egreso de las distintas carreras del –CUNORI–, para que cuenten con elementos de

análisis para seleccionar con mayor propiedad y certeza la carrera universitaria a seguir.

- b) Dar a conocer a los participantes el proceso de ingreso y los requisitos que debe de cumplir para poder inscribirse.
- c) Identificar a los participantes con el centro universitario, a través de la exposición de su historia, tradiciones y función social.
- d) Dar a conocer a los participantes las instalaciones académicas y administrativas de –CUNORI–, a través de conducirlos en un recorrido por el Campus.
- e) Presentar anualmente a través de un trifoliar o boletín la información referente a lo actuado.



Grafica 14. Asesoría Académica

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	19.05	26.98	36.51	15.90	1.59
Profesores	00.00	60.00	20.00	20.00	00.00
Colaboradores	00.00	18.18	36.36	18.18	27.28

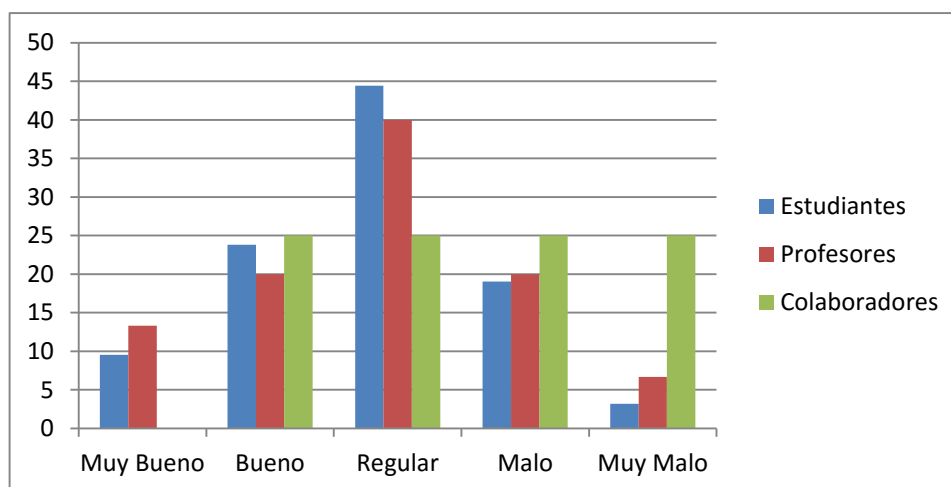
Asesoría académica, quien lo pondera mejor son los profesores en un 60.00%, mientras que los estudiantes en un 26.98% lo consideran bueno, lo que implica que se debe mejorar las acciones de inducción en los servicios de asesoría académica para satisfacer las necesidades de los estudiantes de primer ingreso.

#### 4.4.2 Control Académico

La oficina de control académico, es la encargada del Registro y control de las calificaciones del estudiante y de la administración en lo concerniente a su vida académica desde su inicio hasta su culminación y también actúa como garante de la veracidad de la información y protección de su confidencialidad.

La información obtenida se describe a continuación:

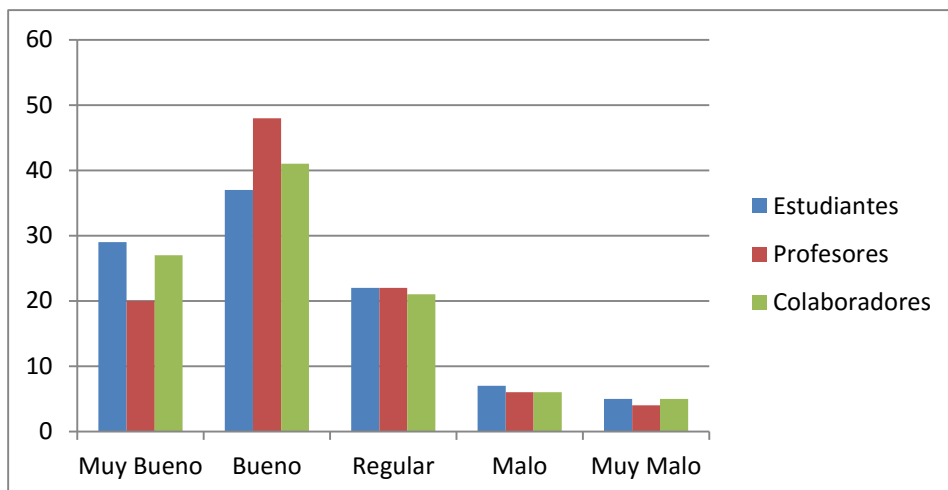
Está regida por el reglamento interno de la oficina de Registro de la Universidad de San Carlos de Guatemala la cual contiene en el Capítulo I, artículos relacionados con las funciones y en el Capítulo II, artículos relacionados con el régimen administrativo.



Grafica 15. Seguimiento y Apoyo al Desempeño

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	9.52	23.81	44.44	19.05	3.18
Profesores	13.33	20.00	40.00	20.00	6.67
Colaboradores	00.00	25.00	25.00	25.00	25.00

Con referencia al seguimiento y apoyo al desempeño, quienes mejor ponderaron son los estudiantes en un 44.44%, mientras que los profesores en un 40.00% lo consideran regular, lo que implica que se debe mejorar las acciones de seguimiento y apoyo al desempeño de los programas o servicios de orientación vocacional que se realizan para satisfacer las necesidades de los estudiantes de primer ingreso.



Grafica 16. Acciones de Inducción Para Estudiantes Nuevos

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	4.76	17.46	42.86	31.80	3.17
Profesores	26.67	33.33	40.00	00.00	00.00
Colaboradores	00.00	40.00	20.00	200.00	20.00

Las acciones de inducción para estudiantes nuevos fue considerada por los informantes, indicando que quienes mejor ponderaron son los estudiantes en un 42.86%, mientras que los profesores en un 40.00% lo consideran regular, lo que implica que se debe mejorar las acciones de inducción para que tanto los aspirantes como la población en general conozca de mejor manera sobre los procesos de ingreso y la oferta académica.

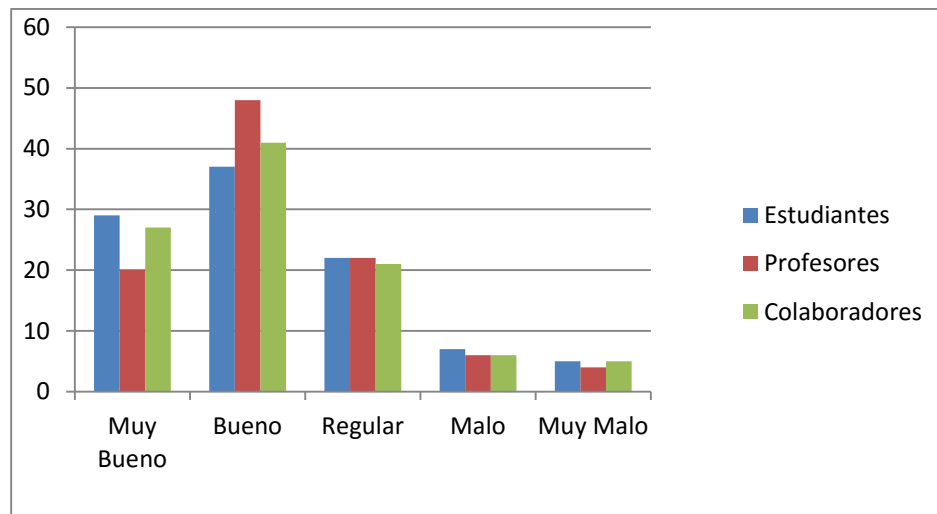
#### 4.5 Infraestructura

La infraestructura también es parte muy importante para la prestación de servicios por parte de la carrera, la componen los edificios, parqueos, áreas de acceso, medios de producción, recursos naturales, medios técnicos y las fuerzas de trabajo, los cuales unidos conforman las fuerzas productivas.

Su buen funcionamiento es muy necesario para la institución y estudiantes de la carrera quienes asisten diariamente en demanda de los servicios que se brindan con eficiencia y calidad.



Como parte de la infraestructura, la institución cuenta con una granja y una vega para la práctica de cultivos.



Grafica 17. Infraestructura

	Muy Bueno	Bueno	Regular	Malo	Muy Malo
Estudiantes	29.00	37.00	22.00	7.00	5.00
Profesores	20.00	48.00	22.00	6.00	4.00.
Colaboradores	27.00	41.00	21.00	6.00	5.00

## CONCLUSIONES

Considerando las evidencias que orientaron la investigación y hacer el respectivo análisis de la información se llegó a las siguientes conclusiones:

1. Al analizar la calidad de vida estudiantil, en relación a Políticas, Normativos, Servicios e Inducción se comparan con los estándares 28, 29 y 30 del SINAES, se propone que la carrera debe profundizar más, ratificando el informe y dando valor al trabajo implementado con orientación sobre el quehacer de la carrera y su proyección en el mejoramiento interno de la misma sobre la búsqueda de la calidad permanente, el cual brinda elementos que favorecen el análisis y la reflexión.
2. El estándar 28 relacionado con criterio de políticas que incluye al Sistema de Ubicación y Nivelación, Programas de Bienestar Estudiantil, Registro y Estadística, presentó una mejor ponderación por parte de los profesores en relación a los estudiantes quienes consideran que es bueno, observando el desconocimiento que tienen sobre políticas que aplica la carrera para atenderlos íntegramente, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social por lo que se deberá mejorar la información y hacerla llegar en forma directa
3. El Estándar 29 relacionado con la conceptualización de normativos, mecanismos de divulgación, profesores y estudiantes consideran que es bueno; para las Instancias que regulan los normativos, según ponderación de docentes y estudiantes opinan que es regular por lo que deberá de profundizarse en ello para mejorar, considerando que cumple en parte con lo requerido por la carrera y el estándar referido.
4. Los servicios, como parte del estándar 29, deben ser sujeto de estudio debido a la opinión de estudiantes y profesores que lo consideran regular, indicando que no cumple con los requerimientos del SINAES, el cual dice: Al menos un 70% de los

estudiantes se deben mostrar satisfechos con el horario de los servicios ofrecidos por las dependencias administrativas y con los servicios académicos.

5. El Estándar 30 relacionado con la Inducción que realiza la carrera, con el objetivo de informar a los aspirantes sobre programas o servicios de orientación vocacional para estudiantes de primer ingreso, en lo relacionado a asesoría académica, se considera aceptable; en cuanto a seguimiento y apoyo de acciones de inducción para estudiantes nuevos, este es considerado regular, por lo que deberá ser sujeto de estudio ya que no cumple con el estándar requerido el cual dice: Inciso 3.6.16 Deben existir instancias que den seguimiento al desempeño del estudiante y remitan los problemas detectados a las personas encargadas de los servicios de apoyo existentes. Inciso 3.6.17 Deben desarrollarse acciones de inducción para nuevos estudiantes, que favorezcan su proceso de transición de un nivel educativo a otro.

## **RECOMENDACIONES**

A la administración de la carrera:

Es conveniente que se realicen autoevaluaciones periódicas como estrategia, para que la carrera de Administración de Empresas pueda atender mejor a los estudiantes, fortalecer el desarrollo cognitivo, afectivo y social, y el crecimiento propio como carrera y de la institución.

Modificar la forma de dar a conocer, la existencia y ejecución del reglamento de régimen estudiantil y normativa que permite cumplir las leyes vigentes en materia de discapacidad, salud mental y otros, para que los estudiantes conozcan de una mejor forma sobre sus derechos y obligaciones como tales.

Tomar en cuenta la opinión que tienen los estudiantes, permitiendo el acceso a las instancias de la carrera donde se analicen asuntos estudiantiles para que expresen sus inquietudes en la toma de decisiones, acerca de los horarios, servicios administrativos y académicos que ofrece la carrera para satisfacer las necesidades en el desarrollo de su vida estudiantil, con el objetivo de atenderlos de una mejor forma y aumentar el porcentaje de aceptación.

Fortalecer las acciones de inducción que realiza la carrera de Administración de Empresas para informar sobre programas o servicios de Orientación Vocacional para los estudiantes de primer ingreso que lo requieran, crear instancias que den seguimiento al desempeño estudiantil

Se propone la creación de una comisión conformada por profesores, encargada de gestionar la participación de estudiantes y colaboradores administrativos, con el objetivo de mejorar los requerimientos de desarrollo e innovación, diseñar, implementar y aplicar un plan de capacitación estratégico para mantener la calidad y excelencia de la carrera dentro de la institución, en las que Políticas, Normativos, Servicios, Inducción e Infraestructura satisfagan de mejor manera la exigencia de los futuros estudiantes.

## **EGRAFÍA**

Centro Universitario de Oriente –CUNORI-. *Historia y antecedentes*. Recuperado el 13 de junio de 2015 en <http://www.cunori.edu.gt/>

Chiquimula La Perla de Oriente. *Datos de Chiquimula*. Recuperado el 16 de agosto de 2015 en <http://www.chiquimulaonline.com/datosdechiquimula.htm>

PNUD. (18 de Marzo de 2011). *Programa de las Naciones Unidas para el Desarrollo*. Recuperado el 2015, de [https://issuu.com/indh\\_guatemala/docs/indh-chiquimula-2005](https://issuu.com/indh_guatemala/docs/indh-chiquimula-2005)

## BIBLIOGRAFÍA

CUNORI. (2013). *Centro Universitario de Oriente*. Obtenido de Bosquejo Histórico: <http://cunori.edu.gt/cunori/>

CUNORI. (2013). *Guía del Estudiante*. Chiquimula.

CUNORI. (s.f.). *Historia y Antecedentes*. Obtenido de [www.cunori.edu.gt](http://www.cunori.edu.gt)

CUNORI. (2006). *Guías de trabajo de graduación de la carrera de Administración de Empresas plan diario del Centro Universitario de Oriente, de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Chiquimula, Guatemala.

Hernández Sampieri Roberto, Fernández Collado Carlos, Baptista Lucio Pilar. (2010). *Metodología de la investigación*. México: McGraw Hill.

Instituto Nacional de Estadística, I. (2002). *XI Censo Nacional de Población y VI de Habitación*. Recuperado el 2015, de [www.inec.cl/cd2002/sintesis censal.pdf](http://www.inec.cl/cd2002/sintesis censal.pdf)

Linares, E. (1999). *Evaluación del sistema educativo, Centro Universitario de Oriente -CUNORI-, carrera Técnico en Administración de Empresas, Técnico en Producción Pecuaria y Técnico en Producción Agrícola*. Guatemala.

SINAES, (. N. (2010). *Manual de acreditación oficial de carreras de grado del Sistema Nacional de Acreditación de la Educación Superior -SINAES-, modelo para evaluar carreras de arquitectura*. Costa Rica, convocatoria año 2000.

Tejeira De Tuñón Costancia. (2007). *Informe sobre la evaluación externa de la carrera de Admón de Emp. en el centro universitario de oriente*. Chiquimula: S/N.

Tuñón, C. T. (2007). *Informe sobre la evaluación externa, Programa de Administración de Empresas plan diario en el Centro Universitario de Oriente -CUNORI-, de la Universidad de San Carlos de Guatemala. Consejo Superior Universitario Centroamericano. (SICEVAES)*. Guatemala.

USAC. (1961). *Reglamento de la Oficina de Registro y Estadística de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala: Universitaria.

USAC. (1994). *Reglamento del Programa de Becas de Pregrado de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala: Universitaria.

USAC. (2006). *Leyes y Reglamentos de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala.

USAC. (2009). *Reglamento del Sistema de Unificación y Nivelación de la Universidad de San Carlos de Guatemala*. Guatemala: Universitaria.